

苦情内容及び受付件数

(R7)

種別	申出人		内容	申出人の要望		結果	
ホームヘルプ (高齢者)	本人	2	接遇(態度、言葉遣いなど)	2	話を聞いてほしい	当事者間解決	2
	家族		サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他		その他	2	
	小計	2		2		2	2
ホームヘルプ (障害者)	本人	3	接遇(態度、言葉遣いなど)	2	話を聞いてほしい	2 当事者間解決	3
	家族		サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)	1	改めてほしい		
			その他		その他	1	
	小計	3		3		3	3
ホームヘルプ (障害児)	本人		接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	当事者間解決	
	家族		サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他		その他		
	小計						
ケアマネ	本人		接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	当事者間解決	1
	家族	1	サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)	1	回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他		その他	1	
	小計	1		1		1	1
デイ芦山	本人	1	接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	1 当事者間解決	3
	家族	2	サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)	1	教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)	1	回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他	1	その他	2	
	小計	3		3		3	3
ゆい一む	本人		接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	当事者間解決	1
	家族	1	サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	1 他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)	1	改めてほしい		
			その他		その他		
	小計	1		1		1	1
デイいまだて	本人		接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	当事者間解決	2
	家族	1	サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)	1	教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他	1	利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他	1	その他	2	
	小計	2		2		2	

種別	申出人		内容	申出人の要望		結果	
デイつねひさ	本人		接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	当事者間解決	
	家族		サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他		その他		
	小計						
デイやふね	本人		接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	当事者間解決	
	家族		サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他		その他		
	小計						
児童館	本人		接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	1 当事者間解決	2
	家族	2	サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)	1	教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	1 他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他	1	その他		
	小計	2		2		2	2
地域福祉部	本人		接遇(態度、言葉遣いなど)		話を聞いてほしい	当事者間解決	
	家族		サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他		その他		
	小計						
その他	本人	1	接遇(態度、言葉遣いなど)	1	話を聞いてほしい	当事者間解決	1
	家族		サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)		教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)		回答してほしい	他機関斡旋、調停解決	
	その他		利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)		改めてほしい		
			その他		その他	1	
	小計	1		1		1	1
合計	本人	7	接遇(態度、言葉遣いなど)	5	話を聞いてほしい	4 当事者間解決	15
	家族	7	サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)	3	教えてほしい	第三者同席解決	
	知人		説明・情報提供(説明のないサービス変更など)	2	回答してほしい	2 他機関斡旋、調停解決	
	その他	1	利用料(請求内容や自己負担額など)		調査してほしい	継続中	
			被害・損害(金銭トラブル、物品紛失、破損など)	2	改めてほしい		
			その他	3	その他	9	
	合計	15	合計	15	合計	15	15