

令和元年度 苦情等の状況について

社会福祉法人 延岡市社会福祉協議会

1. 苦情受付状況 受付件数 4件

①苦情申出人（事業所等別）

・ 総務課	件
・ 地域福祉課	件
・ 福祉サービス課	件
・ 北方支所兼ボランティアセンター	件
・ 北浦支所兼ボランティアセンター	件
・ 北川支所兼ボランティアセンター	件
・ 恒富西地域包括支援センター	件
・ 北方地域包括支援センター	件
・ 北浦地域包括支援センター	件
・ 北川地域包括支援センター	件
・ 延岡市障がい者相談支援センター 「ぱれっと」	1件（利用者家族）
・ のべおか自立相談支援センター	件
・ あんしんサポートセンターのべおか	件
・ 指定居宅介護支援事業所（本所）	1件（利用者家族）
・ 北方指定居宅介護支援事業所	件
・ 訪問介護・居宅介護事業所	2件（利用者本人2件）
・ 北方デイサービスセンター	件

②苦情内容（全体）

・ 職員の接遇（対応や言葉使い等）	2件
・ サービスの質・量	2件
・ 説明・情報提供	件
・ 利用料や負担金等	件
・ 受傷、紛失、破損などの損害	件
・ 利用者間のトラブル	件
・ その他	件

2. 第三者委員会への報告・助言・立ち合い希望

要 件
否 4件

3. 第三者委員会の開催

苦情状況等報告 1回
令和2年 3月16日（書面開催）