

令和2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 5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	1件（利用者家族）
・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
・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）	2件（利用者本人1件、事業所1件）
・北方指定居宅介護支援事業所	1件（利用者家族）
・訪問介護・居宅介護事業所	1件（利用者本人）
・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）	1件
・サービスの質・量	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	1件
・利用者間のトラブル	件
・その他	3件

2. 第三者委員会への報告・助言・立ち合い希望

要 件
否 5件

3. 第三者委員会の開催

苦情状況等報告 1回
令和3年 3月 9日（書面開催）