

令和3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	3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	1件（利用者家族）	
・ 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	1件（その他）	
・ 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	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）	2件	
・ サービスの質・量	1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	3件
3. 第三者委員会の開催	苦情状況等報告	1回
	令和4年 3月22日（書面開催）	