

令和3年度苦情解決事業報告集計表

1 苦情等受付方法

単位:件

受付方法	件数	内 訳															備 考
		横須賀老人ホーム	横須賀養護老人ホーム	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	ひかりの里	グループホーム「輪」	有料老人ホーム「結」	児童養護施設すまいる	あいせん保育園	かんのん町保育園	みらいのそら保育園	みなみかせ保育園	屏風ヶ浦保育園	屏風ゆめの森保育園	みなみひの保育園	
(1)面接(訪問)	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	
(2)電話	4	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	
(3)手紙・FAX等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(4)その他	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
計	10	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	1	1	

2 苦情申出人

単位:件

利用者との関係	件数	内 訳															備 考
		横須賀老人ホーム	横須賀養護老人ホーム	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	ひかりの里	グループホーム「輪」	有料老人ホーム「結」	児童養護施設すまいる	あいせん保育園	かんのん町保育園	みらいのそら保育園	みなみかせ保育園	屏風ヶ浦保育園	屏風ゆめの森保育園	みなみひの保育園	
(1)本人	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
(2)家族	5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	
(3)代理人(民生委員)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(4)不明(投書等)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)その他	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
計	10	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	1	1	

3 苦情等の取扱件数及び内容

単位:件

利用者との関係	件数	内 訳															備 考
		横須賀老人ホーム	横須賀養護老人ホーム	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	ひかりの里	グループホーム「輪」	有料老人ホーム「結」	児童養護施設すまいる	あいせん保育園	かんのん町保育園	みらいのそら保育園	みなみかせ保育園	屏風ヶ浦保育園	屏風ゆめの森保育園	みなみひの保育園	
(1)サービス内容	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
(2)環境整備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(3)職員対応	4	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
(4)事故対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)その他	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	
計	10	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	1	1	

4 苦情対応結果

単位:件

対応結果	件数	内 訳															備 考
		横須賀老人ホーム	横須賀養護老人ホーム	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	ひかりの里	グループホーム「輪」	有料老人ホーム「結」	児童養護施設すまいる	あいせん保育園	かんのん町保育園	みらいのそら保育園	みなみかせ保育園	屏風ヶ浦保育園	屏風ゆめの森保育園	みなみひの保育園	
(1)解決(改善等)	9	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	
(2)関係機関への引継	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(3)運営適正化委員会紹介	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(4)保留(次年度引継)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	10	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	1	1	