

令和5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	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かの 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)	5	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(2)電話	8	1	0	0	2	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	
(3)手紙・FAX等	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
(4)その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	14	3	0	0	2	5	0	0	1	1	0	1	0	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	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かの 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	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(2)家族	10	3	0	0	1	4	0	0	0	1	0	0	0	1	
(3)代理人(民生委員)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(4)不明(投書等)	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	
(5)その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	14	3	0	0	2	5	0	0	1	1	0	1	0	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	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かの 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(2)環境整備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(3)職員対応	9	1	0	0	2	3	0	0	1	1	0	0	0	1	
(4)事故対応	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)その他	4	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	
計	14	3	0	0	2	5	0	0	1	1	0	1	0	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	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かの 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)	13	2	0	0	2	5	0	0	1	1	0	1	0	1	
(2)関係機関への引継	1	1	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	
(4)保留(次年度引継)	0	0	0	0	0	0	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	
計	14	3	0	0	2	5	0	0	1	1	0	1	0	1	