

## 令和元年度 苦情受付状況

### 1. 分類別受付状況

| 分類              | 平成31年<br>4月 | 令和元年<br>5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 令和2年<br>1月 | 2月 | 3月 | 計  |
|-----------------|-------------|------------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------------|----|----|----|
| ①ケアの内容に関わる事項    | 1           | 0          | 2  | 2  | 0  | 0  | 2   | 0   | 0   | 0          | 0  | 1  | 8  |
| ②個人の嗜好・選択に関わる事項 | 0           | 1          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 1  |
| ③財産管理・遺産・遺言等    | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 0  |
| ④制度、施策、法律に関わる事項 | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 0  |
| ⑤その他            | 0           | 1          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   | 0   | 0          | 0  | 0  | 2  |
| 計               | 1           | 2          | 2  | 2  | 0  | 0  | 2   | 1   | 0   | 0          | 0  | 1  | 11 |

※ 分類⑤その他 ・居室内の環境について ・職員の態度について

### 2. 事業所別受付状況

| 事業所名                 | 平成31年<br>4月 | 令和元年<br>5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 令和2年<br>1月 | 2月 | 3月 | 計  |
|----------------------|-------------|------------|----|----|----|----|-----|-----|-----|------------|----|----|----|
| 特別養護老人ホーム（従来型・ユニット型） | 0           | 1          | 1  | 1  | 0  | 0  | 0   | 1   | 0   | 0          | 0  | 0  | 4  |
| ショートステイ              | 1           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 1  | 2  |
| デイサービスセンター（ほほえみ）     | 0           | 0          | 0  | 1  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 1  |
| 居宅介護支援事業所            | 0           | 1          | 1  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 2  |
| 掛川市南部大須賀地域包括支援センター   | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 0  |
| 山崎デイサービスセンター         | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 0  |
| 小規模多機能型居宅よりみち        | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 2   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 2  |
| グループホーム 野楽里          | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 0  |
| よこすか保育園              | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 0  |
| おおぶち保育園              | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 0  |
| 子育て支援センター“はじめてのいっぼ”  | 0           | 0          | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0          | 0  | 0  | 0  |
| 計                    | 1           | 2          | 2  | 2  | 0  | 0  | 2   | 1   | 0   | 0          | 0  | 1  | 11 |