

令和5年度 苦情に対する解決（処理）状況

| 施設名     |          | 希望の郷 | 未来 | 児童デイ<br>フラット<br>未来 | ワーク<br>&デイ<br>ラクリエ | ふらっと<br>ホーム | 希望<br>ホーム | 相談支援<br>事業所<br>きぼう | 視聴覚<br>障がい者<br>支援セン<br>ター | 合計 | 比率(%)  |
|---------|----------|------|----|--------------------|--------------------|-------------|-----------|--------------------|---------------------------|----|--------|
| 前年度受付件数 |          | 22   | 9  | 3                  | 3                  | 0           | 0         | 1                  | 1                         | 39 | —      |
| 受付件数    |          | 43   | 10 | 1                  | 0                  | 0           | 0         | 1                  | 1                         | 56 | —      |
| 申出者     | 利用者      | 34   |    |                    |                    |             |           | 1                  | 1                         | 36 | 64.3%  |
|         | 保護者・家族   | 5    | 10 | 1                  |                    |             |           |                    |                           | 16 | 28.6%  |
|         | 地域       | 1    |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 1  | 1.8%   |
|         | その他      | 3    |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 3  | 5.4%   |
|         | 計        | 43   | 10 | 1                  | 0                  | 0           | 0         | 1                  | 1                         | 56 | 100.0% |
| 申出方法    | 口頭       | 41   |    | 1                  |                    |             |           |                    |                           | 42 | 75.0%  |
|         | 電話       | 2    | 10 |                    |                    |             |           | 1                  |                           | 13 | 23.2%  |
|         | 意見箱      |      |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 0  | 0.0%   |
|         | その他      |      |    |                    |                    |             |           |                    | 1                         | 1  | 1.8%   |
|         | 計        | 43   | 10 | 1                  | 0                  | 0           | 0         | 1                  | 1                         | 56 | 100.0% |
| 苦情の区分   | 苦情       | 26   | 7  | 1                  |                    |             |           | 1                  | 1                         | 36 | 64.3%  |
|         | 要望       | 15   | 1  |                    |                    |             |           |                    |                           | 16 | 28.6%  |
|         | 意見       | 2    |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 2  | 3.6%   |
|         | その他      |      | 2  |                    |                    |             |           |                    |                           | 2  | 3.6%   |
|         | 計        | 43   | 10 | 1                  | 0                  | 0           | 0         | 1                  | 1                         | 56 | 100.0% |
| 苦情の主旨   | 職員の接遇・対応 | 12   | 6  | 1                  |                    |             |           | 1                  | 1                         | 21 | 37.5%  |
|         | 利用者関係    | 4    |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 4  | 7.1%   |
|         | 利用料・預り金  | 1    |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 1  | 1.8%   |
|         | 説明・情報提供  |      |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 0  | 0.0%   |
|         | 権利侵害     |      |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 0  | 0.0%   |
|         | 施設・設備    | 5    |    |                    |                    |             |           |                    |                           | 5  | 8.9%   |
|         | その他      | 21   | 4  |                    |                    |             |           |                    |                           | 25 | 44.6%  |
|         | 計        | 43   | 10 | 1                  | 0                  | 0           | 0         | 1                  | 1                         | 56 | 100.0% |

※1 苦情の区分、苦情の主旨については、重複の項目あり