

令和4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 フラット 未来	ワーク &デイ ラクリエ	ふらっと ホーム	希望 ホーム	相談支援 事業所 きぼう	視聴覚 障がい者 支援セン ター	合計	比率(%)
前年度受付件数		12	9	1	1	1	1	1	0	26	—
受付件数		22	9	3	3	0	0	1	1	39	—
申出者	利用者	18	2						1	21	53.8%
	保護者・家族	3	7	2	3					15	38.5%
	地域	1								1	2.6%
	その他			1				1		2	5.1%
	計	22	9	3	3	0	0	1	1	39	100.0%
申出方法	口頭	20	2	1	1				1	25	64.1%
	電話	2	5	2	2			1		12	30.8%
	意見箱		2							2	5.1%
	その他 手紙									0	0.0%
	その他 <small>満足度調査</small>									0	0.0%
	計	22	9	3	3	0	0	1	1	39	100.0%
苦情の区分	苦情	6	6	2	3			1	1	19	48.7%
	要望	16	3	1						20	51.3%
	意見									0	0.0%
	その他 相談									0	0.0%
	計	22	9	3	3	0	0	1	1	39	100.0%
苦情の主旨	職員の接遇・対応	5	6		3				1	15	36.6%
	利用者関係	2						1		3	7.3%
	利用料・預り金			1						1	2.4%
	説明・情報提供	1		1						2	4.9%
	権利侵害									0	0.0%
	施設・設備	1	1							2	4.9%
	その他	15	2	1						18	43.9%
	計	24	9	3	3	0	0	1	1	41	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