

苦情解決システム実施状況（平成16.4.1～平成17.3.31）

1 苦情申出件数

(件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
男性	1	0	1	1	1	1	0	1	1	3	1	0	11
女性	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	7
不明	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
合計	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	3	1	21

2 申出方法

(件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
面談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
投書	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	0	16
電話	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3

3 所属

(件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
園生	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	2	0	17
デイサービス	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
家族	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
地域	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3

4 相談分野

(件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
生活全般	0	1	0	0	1	1	0	1	2	1	1	0	8
支援内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職員の対応	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
施設設備	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
家族	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	1	8

5 解決結果

(件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
解決	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1	19
未解決	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
達成度(%)	100	100	100	100	100	100	100	50	100	33	50	100	90

6 生活相談会利用者数

(人)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
男性	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	7
女性	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	5