

苦情解決システム実施状況

(平成17年4月1日～平成18年3月31日現在)

1. 苦情申出件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
男性	2	2	4	3	1	1	1	1	0	1	1	0	17
女性	2	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	6
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	4	2	5	3	2	1	1	1	2	2	1	0	24

2. 申出方法

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

3. 申出人の所属

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
園生	3	2	5	2	2	1	1	1	1	2	1	0	21
デイサービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
地域	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3

4. 相談分野

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
要望	2	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	0	11
苦情	生活に関する個人の希望要望の支援内容に関する事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職員の対応等に関する事	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	6
	施設の設備・対応等に関する事	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	家族に関する事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	利用者同士に関する事	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5

5. 解決結果

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
解決	4	2	5	3	2	1	1	1	2	2	1	0	24
未解決	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
達成度	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6. 生活相談会の利用者数

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