

苦情解決システム実施状況

(平成18年4月1日～平成19年3月31日現在)

1. 苦情申出人数

	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	2	2	0	1	1	0	1	1	1	0	10
女性	0	2	0	2	1	2	1	1	0	1	0	0	10
不明	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	1	2	2	4	2	3	2	1	1	2	1	0	21

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	0	0	1	1	1	0	1	0	0	2	0	0	6
面談	1	2	1	2	1	3	1	1	1	0	1	0	14
電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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	1	2	1	3	2	2	2	1	0	2	1	0	17
デイサービス	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
家族	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
地域	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4. 相談内容

	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
生活に関する個人の希望要望	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	12
支援内容に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職員の対応等に関すること	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
施設の設備・対応等に関すること	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
家族に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
利用者同士に関すること	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5. 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
希望・要望	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	12
苦情	0	1	1	1	1	2	1	0	0	1	0	0	8

6. 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	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	0	20
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%

7. 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	0	0	0	0	1	0	1	0	5
女性	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	6

8. 今月受け付けた苦情相談内容

性別	所属	相談内容	対応	解決結果
----	----	------	----	------

--	--	--	--	--	--