

# 令和元年度 苦情解決 課・施設別対応状況

令和2年3月31日現在

単位：件

## 1 月別受理状況

課・施設名	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
法人全体	—	—	1	—	1	—	—	1	—	—	1	1	5
あまぎ学園	—	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	—	1
ワークスうしぶせ	—	—	—	—	—	—	1	—	—	—	—	—	1
かぬき学園	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	—	—	1
ワークスとおがさ	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
クリエート太陽	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	1
富士見学園	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
グループホーム	1	—	1	—	1	—	—	—	—	—	—	—	3
地域サポート課	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
総務企画課	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
合計	1	0	4	0	2	0	1	2	1	1	1	1	14

## 2 申出人別受理状況

単位：件

課・施設名	利用者本人	家族	代理人	行政・福祉関係者	その他	合計
法人全体	—	—	—	—	5	5
あまぎ学園	1	—	—	—	—	1
ワークスうしぶせ	—	1	—	—	—	1
かぬき学園	—	1	—	—	—	1
ワークスとおがさ	—	—	—	—	—	0
クリエート太陽	—	1	—	—	—	1
富士見学園	—	1	—	—	—	1
グループホーム	—	—	—	—	3	3
地域サポート課	1	—	—	—	—	1
総務企画課	—	—	—	—	—	0
合計	2	4	0	0	8	14

## 3 内容別受理状況

単位：件

課・施設名	ケアに関わる事項	嗜好、選択等	制度、施策等	財産管理・遺産等	その他	合計
法人全体	—	—	—	—	5	5
あまぎ学園	1	—	—	—	—	1
ワークスうしぶせ	—	—	—	—	1	1
かぬき学園	—	—	—	—	1	1
ワークスとおがさ	—	—	—	—	—	0
クリエート太陽	1	—	—	—	—	1
富士見学園	1	—	—	—	—	1
グループホーム	3	—	—	—	—	3
地域サポート課	—	—	—	—	1	1
総務企画課	—	—	—	—	—	0
合計	6	0	0	0	8	14

## 4 区分別受理状況

単位：件

課・施設名	苦情	要望	相談	問合せ	提案	その他	合計
法人全体	4	1	—	—	—	—	5
あまぎ学園	1	—	—	—	—	—	1
ワークスうしぶせ	1	—	—	—	—	—	1
かぬき学園	—	1	—	—	—	—	1
ワークスとおがさ	—	—	—	—	—	—	0
クリエート太陽	1	—	—	—	—	—	1
富士見学園	1	—	—	—	—	—	1
グループホーム	3	—	—	—	—	—	3
地域サポート課	1	—	—	—	—	—	1
総務企画課	—	—	—	—	—	—	0
合計	12	2	0	0	0	0	14

## 5 苦情対応の状況

単位：件

課・施設名	受理	対応中	対応（回答）済	三者報告	委員会審議	適正委員	その他
法人全体	5	—	5	—	—	—	—
あまぎ学園	1	—	1	—	—	—	—
ワークスうしぶせ	1	—	1	—	—	—	—
かぬき学園	1	—	1	—	—	—	—
ワークスとおがさ	—	—	—	—	—	—	—
クリエート太陽	1	—	1	—	—	—	—
富士見学園	1	—	1	—	—	—	—
グループホーム	3	—	3	—	—	—	—
地域サポート課	1	—	1	—	—	—	—
総務企画課	—	—	—	—	—	—	—
合計	14	0	14	0	0	0	0