

## 17 苦情対応状況

### (1)内容別発生件数

(単位：件)

施設名 苦情の内容	心身障害者 福祉センター	洛南寮	東山母子 生活支援施設	視力障害者 福祉センター	桃山学園	こども発達 支援センター	発達障害者 支援センター	在宅福祉 支援センター	合計
サービス内容（職員の接遇）	0	0	0	2	0	0	0	1	3
サービス内容（プログラム、生活支援、医療・看護ケア等）	0	2	0	0	0	1	非該当	0	3
サービス内容（食事関連）	0	0	0	0	0	0	非該当	0	0
相談・連絡（説明不足、対応の即時性等）	0	1	0	0	0	1	0	0	2
利用者間トラブル	0	2	0	0	0	0	0	0	2
設備	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	5	0	2	0	2	0	1	10

### (2)受付方法

(単位：件)

施設名 方法	心身障害者 福祉センター	洛南寮	東山母子 生活支援施設	視力障害者 福祉センター	桃山学園	こども発達 支援センター	発達障害者 支援センター	在宅福祉 支援センター	合計
直接	0	5	0	1	0	2	0	1	9
第三者委員を介して受付	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合計	0	5	0	2	0	2	0	1	10

### (3) 申し出者

(単位：件)

施設名 申し出者	心身障害者 福祉センター	洛南寮	東山母子 生活支援施設	視力障害者 福祉センター	桃山学園	こども発達 支援センター	発達障害者 支援センター	在宅福祉 支援センター	合計
本人	0	3	0	2	0	0	0	1	6
家族	0	2	0	0	0	2	0	0	4
その他（近隣住民 等）	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	5	0	2	0	2	0	1	10

## (4)解決状況

(単位：件)

区分	施設名								合計
	心身障害者福祉センター	洛南寮	東山母子生活支援施設	視力障害者福祉センター	桃山学園	こども発達支援センター	発達障害者支援センター	在宅福祉支援センター	
円満解決（施設側の対応により申立者が納得）	0	3	0	1	0	2	0	1	7
円満解決(法人本部の介入により本人納得)	0	1	0	0	0	0	0	0	1
外部の機関の介入で和解	0	0	0	0	0	0	0	0	0
未解決にて調整中	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	1	0	0	0	0	2
合計	0	5	0	2	0	2	0	1	10

## (5)発生件数の年度推移

(単位：件)

施設名	施設名								合計
	心身障害者福祉センター	洛南寮	東山母子生活支援施設	視力障害者福祉センター	桃山学園	こども発達支援センター	発達障害者支援センター	在宅福祉支援センター	
平成27年度	7	6	1	2	4	8	0	0	28
平成28年度	0	6	0	2	0	7	0	0	15
平成29年度	0	5	0	2	0	2	0	1	10