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	合計
サービス内容（職員の接遇）	0	0	0	1	0	0	0	1
サービス内容（プログラム、生活支援、医療・看護ケア等）	0	0	0	1	0	0	0	1
サービス内容（食事関連）	0	0	0	0	0	0	0	0
相談・連絡（説明不足、対応の即時性等）	0	0	0	4	0	1	0	5
利用者間トラブル	0	0	0	1	0	0	0	1
設備	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	7	0	1	0	8

(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	合計
直接	0	0	0	3	0	1	0	4
第三者委員を介して受付	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	4	0	0	0	4
合計	0	0	0	7	0	1	0	8

(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	合計
本人	0	0	0	6	0	0	0	6
家族	0	0	0	0	0	1	0	1
その他（近隣住民　等）	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	0	0	0	7	0	1	0	8

(4)解決状況

（単位：件）

施設名 区分	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	合計
円満解決（施設側の対応により申立者が納得）	0	0	0	1	0	1	0	2
円満解決(法人本部の介入により本人納得）	0	0	0	4	0	0	0	4
外部の機関の介入で解決	0	0	0	1	0	0	0	1
未解決にて調整中	0	0	0	1	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	7	0	1	0	8

(5)発生件数の年度推移

（単位：件）

施設名 年度	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	合計
令和元年度	1	1	0	1	0	0	0	3
令和2年度	1	2	0	6	1	0	0	10
令和3年度	0	0	0	7	0	1	0	8