

令和5年度 落穂会  
相談・苦情・要望への対応状況

1. 令和5年度 苦情要望受付件数

①月別要望等受付件数(表1)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	2	2	1	3	3	7	7	1	4	2	4		36

②要望等の申し出人属性(表2)

	利用者	家族	後見人	その他	計
件数	1	35			36

③要望等の内訳・対応(表3)

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇	2		2	2
サービスの質・量	8	12	20	20
利用料				
被害・損害				
説明・情報提供	5	5	10	10
人権侵害				
その他		4	4	4
計	15	21	36	36

④事業種別による要望等の発生状況(表4)

	件数
障害児入所施設	2
施設入所支援	3
放課後等デイサービス	8
児童発達支援	6
就労支援継続B型	2
相談	8
在宅サービス	6
共同生活援助	1
計	36

2. 「福祉サービスに関する相談・苦情記録」に沿った処理件数

総件数 5件 未処理件数 0件