

平成 29 年度苦情種別・苦情内容及び解決状況

(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日までの実数)

第三者委員

豊島 雅恵 氏 (前 足羽福祉会監事)

永井 裕子 氏 (福井県立大学看護福祉学部社会福祉学科助教)

施 設	苦 情 内 容	苦 情 件 数						その他、 問合せ等	
		受付 件数	苦情解決の経緯				結 果		
			相談助言	紹介伝達	話し合い	その他	解決		継続中
啓明児童クラブ	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
上文殊 児童クラブ	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
足羽東こども園	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)	4		4		4			
	③利用料								
	④説明・情報提供	1		1		1			
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
足羽ワーク センター	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
スマイル	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)	1		1		1			
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								

施設	苦情内容	苦情件数						その他、 問合せ等	
		受付 件数	苦情解決の経緯				結果		
			相談助言	紹介伝達	話し合い	その他	解決		継続中
あすわ相談支援 事業所 リアン	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)								
	③利用料								
	④説明・情報提供	1			1	1			
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
あすわ地域生活 支援センター	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)	2		2		2			
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他	2		2		2			
子ども発達 支援センター フレンズあすわ	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)	1		1		1			
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
フレンズみゆき	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
愛全園	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)	7		7		7			
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								

施設	苦情内容	苦情件数						その他、 問合せ等	
		受付 件数	苦情解決の経緯				結果		
			相談助言	紹介伝達	話し合い	その他	解決		継続中
足羽利生苑	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)	4			4		4		
	③利用料								
	④説明・情報提供	1			1		1		
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
グループホーム 美山	①サービス内容(職員の接遇)	1			1	1	1		
	②サービス内容(サービスの質や量)	2			2		2		
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
法人本部	①サービス内容(職員の接遇)								
	②サービス内容(サービスの質や量)								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
全 体	①サービス内容(職員の接遇)	2	0	0	2	1	2	1	
	②サービス内容(サービスの質や量)	27	0	0	27	0	27	0	
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	
	④説明・情報提供	3	0	0	2	1	3	0	
	⑤被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	
	⑥権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	
	⑦その他	3	0	0	3	0	3	0	