

2021 年度苦情種別・苦情内容及び解決状況

(2021 年 4 月 1 日～2022 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)								
	③利用料								
	④説明・情報提供	2		2		2			
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他	1		1		1			
足羽ワークセンター スマイル カラフル 足羽サポートセンター パステル	①サービス内容 (職員の接遇)	1		1		1			
	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	1		1		1			
足羽学園	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)	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								

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
足羽更生園	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）	3		3		3			
	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								
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）	1		1		1			
	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）	1		1		1			
	②サービス内容（サービスの質や量）	3		3		3			
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害	1		1		1			
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
あすわ児童発達 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）								
	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								
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）	3		3		3			
	③利用料								
	④説明・情報提供	3		3		3			
	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）	2		2		2			
	③利用料								
	④説明・情報提供	2		2		2			
	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）								
	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	1		1		1			
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
福井大東包括支援センター	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）	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								
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	1		1		1			
全 体	①サービス内容（職員の接遇）	2		2		2			
	②サービス内容（サービスの質や量）	17		17		17			
	③利用料								
	④説明・情報提供	10		10		10			
	⑤被害・損害	1		1		1			
	⑥権利侵害								
	⑦その他	3		3		3			