

平成 28 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

法人全体

1 分類別苦情受付件数

| 区 分 | 利用者 | 家族 | 代理人 | その他 | 合計 |
|------------|------|------|-----|-----|------|
| A 職員の接遇 | 9 件 | 7 件 | 件 | 2 件 | 18 件 |
| B サービスの質や量 | 5 件 | 4 件 | 件 | 件 | 9 件 |
| C 利用料 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| D 説明・情報提供 | 2 件 | 1 件 | 件 | 件 | 3 件 |
| E 被害・損害 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| F 権利侵害 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| G その他 | 4 件 | 3 件 | 件 | 1 件 | 8 件 |
| 合 計 | 20 件 | 15 件 | 件 | 3 件 | 38 件 |