令和６年度　苦情に対する解決（処理）状況

施設名		希望の郷	未来	ワーク&デイラクリエ（生活介護）	ワーク&デイラクリエ（就労）	ふらっとホーム	希望ホーム	相談支援事業所きぼう	児童デイフラット未来	視聴覚障がい者支援センター	合計	比率(%)
前年度受付件数		43	10	0	0	0	0	1	1	1	56	—
受付件数		57	7	2	2	0	0	4	1	1	74	—
申出者	利用者	46								1	47	63.5%
	保護者・家族	8	7	2	2			2	1		22	29.7%
	地域	3									3	4.1%
	その他							2			2	2.7%
	計	57	7	2	2	0	0	4	1	1	74	100.0%
申出方法	口頭	50	3					1			54	73.0%
	電話	7	3	1	1			3	1	1	17	23.0%
	意見箱										0	0.0%
	その他		1	1	1						3	4.1%
	計	57	7	2	2	0	0	4	1	1	74	100.0%
苦情の区分	苦情	16	5	2	1				1	1	26	35.1%
	要望	20	2		1						23	31.1%
	意見	1						1			2	2.7%
	その他	20						3			23	31.1%
	計	57	7	2	2	0	0	4	1	1	74	100.0%
苦情の主訴	職員の接遇・対応	12	3	1						1	17	23.0%
	利用者関係	4	3								7	9.5%
	利用料・預り金										0	0.0%
	説明・情報提供	3		1	1				1		6	8.1%
	権利侵害										0	0.0%
	施設・設備	4									4	5.4%
	その他	34	1		1			4			40	54.1%
	計	57	7	2	2	0	0	4	1	1	74	100.0%