

## 2023年度 苦情内容及び解決状況

(2023年4月1日～2024年3月31日までの実数)

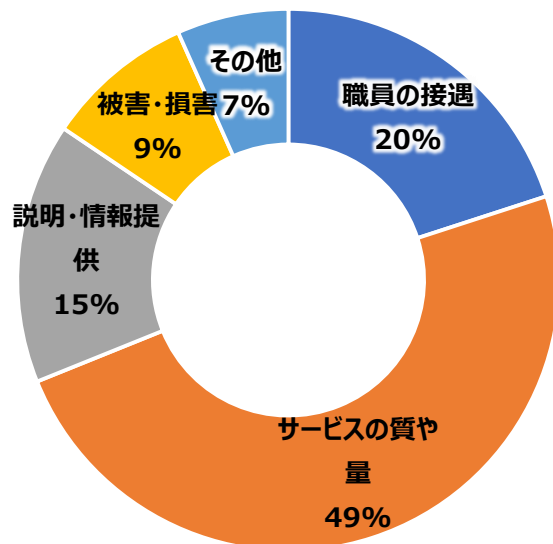
苦情解決第三者委員

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)

事業所名	苦情内容	総件数	結果		その他 問合せなど
			解決	継続中	
足羽東こども園	職員の接遇	1	1		
足羽東こども園	サービスの質や量	1	1		
足羽更生園	職員の接遇	1	1		
足羽更生園	サービスの質や量	1	1		
足羽ワークセンター	職員の接遇	2	2		
足羽ワークセンター	サービスの質や量	8	8		
足羽サポートセンター	説明・情報提供	1	1		
あすわ第1	サービスの質や量	1	1		
あすわ第1	説明・情報提供	2		2	
あすわ第1	被害・損害	3	1	2	
あすわ第1	その他	1		1	
あすわ第2	職員の接遇	1	1		
あすわ第2	サービスの質や量	2	2		
愛全園	職員の接遇	3	3		
愛全園	サービスの質や量	3	3		
愛全園	説明・情報提供	2	2		
愛全園	被害・損害	1	1		
足羽利生苑	職員の接遇	1	1		
足羽利生苑	サービスの質や量	3	3		
足羽利生苑	説明・情報提供	2	2		
足羽利生苑	その他	2	2		
グループホーム美山	サービスの質や量	3	3		
令和5年度 合計	職員の接遇	9	9	0	
	サービスの質や量	22	22	0	
	説明・情報提供	7	5	2	
	被害・損害	4	2	2	
	その他	3	2	1	

構成比



年度別 苦情内容別受付件数の推移

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
職員の接遇	4	2	1	9
サービスの質や量	14	17	8	22
利用料	0	0	0	0
説明・情報提供	13	10	10	7
被害・損害	3	1	2	4
権利侵害	3	0	0	0
その他	0	3	0	3

年度別 部門別受付件数の推移

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
法人全体	33	33	21	45
子ども福祉部門	5	7	3	2
障がい者福祉部門	8	11	10	23
高齢者福祉部門	16	14	6	20
法人本部	4	1	2	0

