

1 令和4年度 「苦情・要望・相談」 受付 解決件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
受付	16	19	6	4	4	3	6	7	6	4	5	4	84
解決	16	19	6	4	4	3	6	7	6	4	5	4	84

	事業所	苦情	要望	相談	未解決 件数
1	建昌保育園	6	3	3	0
	建昌っ子	0	0	0	0
2	建昌菜の花保育園	3	0	0	0
3	児童発達支援センター虹の家	2	0	2	0
	放課後等デイサービス	1	0	0	0
	保育所等訪問虹の家	0	0	0	0
	相談支援事業所虹の家	0	0	0	0
4	在宅ケアセンターさざんか園	0	0	0	0
	通所介護事業所	8	0	0	0
	小規模多機能ホーム	1	0	0	0
5	養護老人ホーム南天園	10	0	0	0
	訪問介護事業所	0	0	0	0
	居宅介護事業所	0	0	0	0
6	建昌こぎく保育園	2	8	2	0
7	あじさい園	0	0	2	0
	ゆうじろう	0	0	0	0
	さゆり	0	0	0	0
8	グループホームほほえみ	2	5	1	0
9	児童クラブ 風の子園	2	0	0	0
	にしあいら	1	0	1	0
10	建昌つばみ保育園	4	0	0	0
11	ひまわりこども園	1	1	1	0
12	特別養護老人ホームさざんか園	2	0	0	0
13	帖佐すずらん保育園	2	4	4	0
	計	47	21	16	84

2 苦情の内訳

内 容	件 数	苦 情 申 出 人				
		保 護 者	家 族	本 人	職 員	そ の 他
1. 職員の接遇	19	12	1	6	0	0
2. 利用料	3	2	1	0	0	0
3. 送 迎	0	0	0	0	0	0
4. 説明・情報提供	8	4	3	1	0	0
5. サービスの質	7	1	2	2	0	2
6. サービス量	0	0	0	0	0	0
7. 環 境	9	2	0	1	0	6
8. 健 康	1	0	1	0	0	0
9. 行 事	3	3	0	0	0	0
10. 運 営	0	0	0	0	0	0
11. その他	13	11	0	2	0	0
合 計	63	35	8	12	0	8

建昌福祉会 苦情・要望・相談の定義

要望 → 相手側の申し出内容がはっきりしているもの（こうして欲しい）

相談 → 相手側の申し出内容に明確なもの（答え）はなく、こちら側の意見も
求められている

苦情 → 被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたこと
に対する、不満・不快な気持ち。腹が立つ感情を伝えることを表す
プラス・・・要望が入ってくる