

## 令和元年度下半期 苦情受付・対応状況(総括表)

## 1 苦情受付件数

(単位：件)

本年度			前年度
	年間累計	上半期	
30	14	16	7

## 2 事業区分別件数

(単位：件)

事業区分	本年度			前年度
		年間累計	上半期	
1 就労移行支援	3	3	0	0
2 就労継続支援B型	17	7	10	6
3 生活介護	5	2	3	1
4 共同生活援助 (GH)	4	2	2	0
5 短期入所	0	0	0	0
6 その他	1	0	1	0
7				
8				
合 計	30	14	16	7

## 3 苦情申出人の属性区分別件数

(単位：件)

苦情申出人区分	本年度			前年度
		年間累計	上半期	
1 サービス利用者・家族	26	11	15	7
2 福祉サービス事業者	0	0	0	0
3 一般市民	1	1	0	0
4 その他	3	2	1	0
合 計	30	14	16	7

## 4 苦情申出人の障害種別件数

(単位：件)

苦情申出人区分	本年度			前年度
		年間累計	上半期	
1 身体障がい者	5	1	4	
2 知的障がい者	19	10	9	
3 精神障がい者	3	1	2	
4 発達障がい者	0	0	0	
5 その他	2	1	1	
6 一般市民	1	1	0	
合 計	30	14	16	

## 5 苦情内容の分類別件数

(単位：件)

苦情内容区分	本年度			前年度
		年間累計	上半期	
1 サービス、支援の内容に関わる事項	15	8	7	2
2 職員の接遇に関わる事項	6	3	3	4
3 制度、施策、法律に関わる事項	0	0	0	0
4 その他	9	3	6	1
合 計	30	14	16	7

(注) 1件で複数の内容を含む苦情もあるため、総件数と分類別件数の合計は一致しない。

## 5 苦情受付・対応状況

資料2「年度上半期 苦情受付・対応状況一覧」に記載のとおり