

社会福祉法人 慶徳会 施設別苦情相談件数集計・内訳表 (平成31年・令和元年)

施設名 (網掛けは居住型)	施設種別	利用件数(31・1)		苦情・要望・相談件数										備考
		一日平均件数	年間述件数	① 施設側のミス	② 職員の言動	③ 生活環境 処遇内容	④ 利用者間	⑤ 利用者側の誤解等	合計				⑥ 外部から	
									31・1年	30年	29年	28年		
子供の家	児童養護施設	50.0	1,825	0	0	0	0	0	0	2	3	1		
光華苑	養護老人ホーム	49.6	18,106		2	1			3	3	6	7		
春菊苑	特別養護老人ホーム	34.0	12,396	1	1	4		3	9	5	4	4		
静華苑 グループ	静華苑	33.8	12,337	5	2	3			10	8	12	5		
	ヘルパー	66.8	24,382	3					3	0	1	2		
	ききょう	42.4	15,476	3					3	2	3	3		
	なでしこ	33.6	12,264	1					1	2	4	3		
	はぎ	36.3	13,250	8					8	2	1	2		
	ふじい	9.0	3,285		2				2	1	1	3		
	春菊荘	11.3	4,125						0	1	1	1		
	めぐみの里	29.0	10,585	2		1			3	1	1	2		
										0	1	2		
									0	1	—			
真華苑	軽費老人ホーム	48.0	17,520			1	2		3	3	7	4	1	
常清の里	特別養護老人ホーム等	80.7	27,758	5	1	5			11	6	8	7		
西河原	デイサービスセンター	28.8	10,512		1	3		2	6	6	6	6	1	
	多世代交流センター、LSA住宅	50[LSA]	14,600			2	2		4	3	4	4		
しみず	生活介護・心身障がい児・者短期入所施設、放課後等デイ等	39.9	11,172	4	1	7			12	15	15	14		
総 計	31・1年	件数	593.2	209,592	32	10	27	4	5	78				
		構成比			41	12.8	34.7	5.1	6.4	100				
	30年	件数	681.4	238,646	17	10	24	3	6		60		2	
		構成比	—	—	28.4	16.6	40.0	5.0	10.0		100			
	29年	件数	640.6	225,645	26	19	16	10				71		1
		構成比	—	—	32.9	24.1	20.2	12.7	10.1			100		
	28年	件数	617.6	206,153	29	6	23	6	6				70	8
		構成比	—	—	41.4	8.6	32.8	8.6	8.6				100	

(注) 1. 利用件数には相談事業(ケアプラン・在宅支援・地域包括支援・障がい相談支援各センター等)は対象外とした。
 2. 年間述べ件数は、居住型施設は365日分、在宅型施設は、それぞれの開所日数分を一日平均件数に乗じた数