

◇ 平成26年度福祉サービス苦情受付状況

○ 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
生活保護施設	6	16	2	2	5	6	11	6	8	1	1	2	66
高齢者施設	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	7
児童養護施設等	1	0	1	1	0	0	3	1	4	0	2	0	13
母子生活支援施設	6	13	6	10	10	8	8	5	5	7	7	9	94
保育園・保育所	8	3	2	1	3	6	3	2	3	3	5	7	46
ホームレス支援施設	1	5	1	2	4	0	2	2	6	6	1	0	30
本部事務局	2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	7
合計	26	38	12	18	24	20	29	18	26	18	16	18	263

○ 苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	合計
生活保護施設	54	0	9	3	66
高齢者施設	5	1	0	1	7
児童養護施設等	4	5	0	4	13
母子生活支援施設	92	0	1	1	94
保育園・保育所	2	38	1	5	46
ホームレス支援施設	21	0	9	0	30
本部事務局	2	4	0	1	7
合計	180	48	20	15	263

○ 苦情受付方法

	電話	来室・送迎時	文書・投書	その他	合計
生活保護施設	3	7	54	2	66
高齢者施設	1	2	0	4	7
児童養護施設等	5	2	4	2	13
母子生活支援施設	17	59	2	16	94
保育園・保育所	8	28	6	4	46
ホームレス支援施設	0	4	26	0	30
本部事務局	7	0	0	0	7
合計	41	102	92	28	263

○ 苦情内容別件数（複数回答のため受付件数と一致しない場合があります。）

	サービス・ケア内容	個人の嗜好 個人の選択	他の利用者	財産管理・ 個人情報等	制度法律等	その他	合計
生活保護施設	20	2	41	0	0	4	67
高齢者施設	4	0	1	0	0	2	7
児童養護施設等	7	0	3	1	0	2	13
母子生活支援施設	19	1	69	1	0	6	96
保育園・保育所	39	0	1	0	1	5	46
ホームレス支援施設	13	0	19	0	2	3	37
本部事務局	6	0	0	0	0	1	7
合計	108	3	134	2	3	23	273

○ 平成26年度施設別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
淀川寮・救護	0	5	0	2	2	0	0	2	0	0	1	1	13
淀川寮・更生	2	0	1	0	0	2	2	3	0	0	0	0	10
大淀寮・救護	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	1	6
大淀寮・更生	4	11	0	0	1	4	7	1	8	1	0	0	37
ふみのさと倶楽部	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	7
助松寮	1	0	0	1	0	0	3	1	3	0	1	0	10
弘濟みらい・のぞみ園	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
北さくら園	3	5	5	6	6	6	6	4	5	2	4	4	56
東さくら園	1	1	0	1	0	2	0	0	0	3	1	2	11
南さくら園	2	7	1	3	4	0	2	1	0	2	2	3	27
阿倍野保育園	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	5
相川保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
森之宮保育園	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	2	7
秀野保育園	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
長柄保育園	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
湯里保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
西六保育園	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
六反南保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
玉出東保育園	3	1	0	0	0	2	1	1	0	0	1	0	9
北桃谷乳児保育園	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
今福南保育所	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3
今津保育所	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	6
東喜連保育所	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3
香簀保育所	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
新北島保育所	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
自立支援センターおおよど	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
自立支援センター舞洲1	0	4	1	0	3	0	0	1	3	2	0	0	14
自立支援センター舞洲2	0	1	0	2	1	0	2	1	3	4	1	0	15
本部事務局	2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	7
計	26	38	12	18	24	20	29	18	27	18	15	18	263