

平成27年度

事業報告書

社会福祉法人 勝明福社会

きずな拠点

平成27年度 生活介護事業所 事業報告書

○平成27年度事業所報告

1. サービス提供職員

管理者兼サービス管理責任者 1名
生活支援員 7名 看護師 1名

2. 支援内容

- ・生活面に関する支援 日常生活に必要な身の回りの事が個々の特性に応じて自分で行えるよう生活面の支援。
- ・健康に関する支援 利用者の状況に応じた運動、日々のバイタルチェック等を支援。
- ・社会生活支援 日常生活において、社会生活への適応性を高める支援。
- ・作業支援 利用者の個々の有する能力や興味を引き出す支援。
- ・自主活動支援 教養娯楽、趣味などを通して得意な事興味ある事を楽しむ支援。

3. 活動内容

- ・委託作業 フルーツネット折り、シール貼り、ハンガー取り付け、箱組立等
- ・清掃作業 地域のクリーン作戦、きずな建物内・外回り・送迎車輛等の清掃
- ・農作業 プランター・グリーンカーテンの制作、さつま芋栽培、地域の方の畑の手伝い
- ・食育活動 デイキャンプ、ゴーヤ、梅ジュース作り、収穫祭
- ・創作活動 絵画教室、ゆうあい福祉展等に向けての作品作り、余暇活動中の作品作り、書き初め等
- ・運動 散歩や活動前のストレッチ、音楽リズム、音楽レク等、

4. 利用状況

定員	契約者総数	開所予定日	1日当たりの平均利用者数
30名	38名	270日	30.9人

5. 平成27年度の活動評価と課題

- ・作業活動は、フルーツネット作業を中心にシール貼り・バリ取り等利用者の特性・意欲に合わせて行う事ができた。工賃を3か月毎の支払いと外出支援を実施する事ができ、意欲の向上と働く事の意義を伝えるきっかけになったように感じた。

・外出支援は、工賃を使って楽しむ機会を持つ事を目的にボウリング・カラオケ・買い物・外食・ネットカフェの 5 つの中から選択し一人一回実施した。活動中、利用者の方の心躍るような表情や積極的な行動等、普段見られないような様子が見え、有意義な時間になった。来年度も実施予定。

・今年度の食育活動は、デイキャンプ、グリーンカーテン（ゴーヤ等）、梅ジュース作り、さつま芋の栽培、収穫祭等を実施しました。それぞれの活動は、継続的に行っているため利用者が主体的に行えるように支援しており、参加される利用者も動きが分かるようになり活動的に行っていた。自治会で行っている反省会でも「楽しかった」「またやりたい」「次はどんな風にしたい」など前向きな意見が多く出ていた。来年度も利用者の意見を踏まえながら実施していきたい。

・バス旅行は、米子方面にある大山乳業の見学とみるくの里での買い物を実施。普段見ている牛乳・乳製品のできるまでの様子や試食、買い物等をし、利用者一人一人興味を持ち楽しみながら参加できました。

・自治会運営については、自治会メンバーを中心に利用者同士が自分の意見を話したり、聞いたりする場としている。今年度はほぼ毎月実施する事ができ、皆からの意見を聞き反映する事で、行事への意欲を高まるようにした。次年度以降も利用者同士の意見を出し合う場として継続していきたい。

・ボランティア講師を招いての活動は音楽リズムと絵画を実施。音楽リズムでは急きょ講師の方が来れなくなった都合で 4 月以降実施できなかったが、講師の都合がつき 1 月から音楽リズム、音楽レクと 2 つの活動をしている。来年度は、ゆうあい文化祭・元気になろうや等のイベントに参加に向けて実施していきたい。絵画は、塗り絵を中心として絵を描く事を楽しむ事を目的に活動しましたが、講師の都合で 12 月までとなりました。1 月以降も自由活動等で絵を描きたいと言われる利用者があり、余暇活動として継続しています。

・自由活動は、概ね毎週水曜の午後に設けている。カラオケ、テレビ観賞、創作活動（アイロンビーズ・塗り絵）、リズム運動等を利用者のニーズや興味に応じて実施している。

工賃実績

19336.5 円／年

保健関係

・ノロウイルス、インフルエンザ等予防のため、事業所内を毎日消毒殺菌している。年間

を通して事業所内で感染症の感染が広がる事がなくよかった。

・体重計測を毎月第1月曜に実施している。20代・30代の若い世代の利用者に肥満（高度肥満）の方が多くおり、将来的に生活習慣病等が心配される。また、肥満傾向の方は体重増の傾向、痩せ気味の方は体重減の傾向が見られている。

平成28年度事業所計画

1. サービス提供職員

管理者 1名

サービス管理責任者 1名

生活支援員 6名 看護師 1名

2. 平成28年度の方向性

○利用者の力を活かす

- ・日中活動の中で、責任感・自主性を持ち、活動できるように支援する。
- ・目標やニーズに合わせ、作業班・余暇班での活動時間を設ける。（自由時間の拡大・小グループ及び個別活動）

○利用者の意欲を引き出す

- ・日中活動等を通して、活動へのメリハリと楽しみを持てるようにする。
- ・余暇活動では、個別の課題を導入し活動への意欲を高める。
- ・社会生活支援の一環として、外出支援をする事で活動への意欲向上を持てるようにする。

○自治会活動（行事）の活性化

自治会活動は、事業所で行う行事などについて、自治会の役員を中心に皆で意見を出し合い、利用者のやりたい事が反映される行事を実行していけるようにする。

○家庭との連携を行う

家庭との連携を密にとっていくことで一人ひとりの目標に向かって、利用者の力を活かしながら生活できるように取り組んでいく。また、今年度は担当職員を複数体制にし、家庭との連携の強化を図る。

○地域への活動を行う

きずな周辺のクリーン作戦を定期的に行い、地域に出ていき活動する機会を設ける。

○生活スペースの確保

契約者数に応じたゆとりあるスペースの確保のため、新たな活動場所等を検討していく。

平成 27 年度 就労継続支援 B 型事業所 事業報告書

○平成 27 年度事業所報告

1. サービス提供職員

管理者兼サービス管理者 1 名

職業指導員 5 名 生活支援員 2 名 目標工賃達成指導員 1 名

2. 支援内容

- ・作業支援 利用者が個々に有する能力を把握し、就労に向けての意欲を高める支援。
- ・社会生活支援 日常生活において、社会生活への適応性を高める支援。
- ・健康に関する支援 日々のバイタルチェック等を支援。
- ・就労に関する支援 他機関と連携しながら、実習及び就職に向けての支援。

3. 活動内容

- ・生産活動 菌床椎茸・露地野菜・切花の生産販売、製菓・製パンの製造販売等、業務委託作業
- ・社会活動支援 「報・連・相」の実施、イベント・行事等の参加
- ・実習及び求職活動 職場実習の実施、施設外就労、他機関との連携

4. 利用状況

定員	契約者数	開所日	一日当たりの平均利用者数
15 名	23 名	366 日	14.2 人

5. 平均工賃

月額 15,882 円／人 【28 年 1 月現在】 (26 年度実績は、月額 15,559 円／人)

6. 活動評価と課題

(支援への取り組み)

・皆で協力して連携をとる事や自分の行動を見つめ受け入れる事を目標に取り組む。しようとする努力は以前に比べてできるようになっているものの、自分のしたい事・言いたい事が優先されチームワークを乱し、活動に支障が出る事も多くある。

・自立への取り組みとして、困ったり戸惑ったり失敗したりする場面での解決方法を自分自身で探っていけるように支援をしているが、他者への依存が強く、自分で考えて次の行

動にうつす事が苦手な利用者はまだまだ多い。社会性を養う点からも、引き続き考えて行動にうつせる力を身につけていくために、いろいろと経験する機会が持てるようにしていきたい。

- ・身だしなみや挨拶といった基本的な社会生活スキルが不十分な事が増えている。背景として、情緒の不安定さや人間関係の慣れ、メリハリのなさ等が感じられる。仕事仲間としての関係を基本におき、当たり前にする習慣をつけられるようにしたい。

- ・活動を主体で行えるように工夫をし、年に数回の行事（お花見、忘年会等）と研修視察等を計画・実行し、自分たちの力で考え行動することを習慣づくように行っている。楽しみを取り入れる事で、利用者同士の連帯感も生まれている。

- ・食品を扱う事への意識を高めるために、衛生管理・健康管理等常に意識してもらうようにしている。しかし、日々の生活の中で何に気をつけていくのか等、理解されにくい部分も多くある。できる限り具体的にし、一つ一つできるように支援をしていく必要があると感じている。また、作業中に体調の変化がある時には、必ず「報・連・相」をするようにしており、普段からの自分の体調管理の変化に気を使うように声かけをしている。

- ・施設外就労に関しては、任された仕事、請け負った仕事だという自覚や自分たちの仕事だという責任感はあるものの、個人個人での仕事と考えてしまうところがあり、お互いに助けあう事が十分にはできなかった。

- ・自分達が手掛けた商品を手にとってくださるお客様の姿を見たり、その方達とやりとりをする機会は大切な経験の場になるため、積極的に販売イベントへ参加してもらっている。また、その都度、感動を活動に活かしていけるようにしている。

（活動への取り組み）

農作業部門

- ・菌床椎茸、ナスに関しては、利用者が中心になって管理・栽培・販売準備が行えているが、気の緩みや慣れ等から一つ一つの活動が不十分になる事もある。

- ・菌床椎茸は発生量を初期の段階から増やし、昨年度より多くの収穫量を採る事ができたが、一番売れる時期（12月、1月）に収穫量を減らしてしまい、売上減になってしまった。

- ・ナスに関しては、JA 勝英に協力をしてもらいながら進めていき、2年目になる。そのつながらりから、様々な栽培方法を農家の方から学ぶ事ができ収穫量と収入の増加に繋げる事

ができた。

食品加工部門

- ・ イベント、販売に応じて製菓、製パンを製造している。
- ・ 衛生管理の取り組みとして、害虫駆除業者による毎月の点検と消毒を実施。
- ・ 食品加工部門の利用者には、毎月第 2 金曜に検便の提出を行っているが、出し忘れ等があるため活動に支障が出るケースもある。次年度の提出率を 100%になるようにしたい。

26 年度		27 年度(見込み)	
椎茸	5,639,140	椎茸	4,800,000
ナス	1,079,378	ナス	1,792,307
切花	118,450	切花	64,150
露地野菜	826,990	露地野菜	891,541
小計	7,663,958	小計	7,547,998
菓子	2,855,845	菓子	2,410,420
製パン	534,080	製パン	535,920
テンペ	165,770	テンペ	150,750
その他	465,360	その他	516,000
小計	4,021,055	小計	3,613,090
合計	11,685,013	合計	11,161,088

○平成 28 年度事業所計画

1、サービス提供職員

管理者 1 名

サービス管理責任者 1 名

職業指導員 5 名 生活支援員 1 名 目標工賃達成指導員 1 名

2. 平成 27 年度の方向性

○利用者一人ひとりに応じた支援。

- ・ 利用者一人ひとりが、主体的に活動し仕事への責任感と自主性を持って取り組めるように努める。

○体調管理、衛生管理の徹底

・部門に関わらず、自分の任された仕事を継続して行えるように普段から規則正しい生活習慣を心掛けるように支援する。

○工賃の向上

・自立した生活に向け、収入の確保を目指す。
・グループホームきずなの入居者、自主通勤可能な方に対しては、利用者の希望により、労働時間の延長を可能にし、工賃の向上を目指す。

○収益の拡大

・農作業に重点を置く。
・ビニールハウスを活用し、新たにヒラタケ、キクラゲの菌床栽培をする。
・2年後を目指し、菌床椎茸の空調栽培を取り入れ年間を通して収穫できる環境作りを検討している。

○報告、連絡、相談（ほうれんそう）の徹底。

ミーティングや話し合いの場を持ち、職員・利用者がお互いに連携し合えるようにする。

○販路の拡大

昨年以上の売上を目指すのと品質向上に努める。

平成27年度 就労継続支援A型事業所 事業報告書

○平成27年度事業所報告

1. サービス提供職員

管理者兼サービス管理責任者 1名

職業指導員 2名 生活支援員 1名

2. 支援内容

- ・作業支援 利用者が個々に有する能力を把握し、就労に向けての意欲を高める支援。
- ・社会生活支援 日常生活において、社会生活への適応性を高める支援。
- ・健康に関する支援 日々の健康管理。年2回の健康診断。
- ・就労に関する支援 他機関と連携しながら、実習及び就職に向けての支援。

3. 活動内容

- ・生産活動 うどん製造販売、うどん弁当の製造販売、菓子・惣菜・きずな農産物販売、
冷凍黒豆うどん製造卸し
- ・社会活動支援 イベント、行事等の参加
- ・実習及び求職活動 施設外実習、他機関との連携

4. 利用状況（2月末現在）

定員	契約者総数	開所予定日	1日当たりの平均利用者数
10名	14名	354日	10.3人

5. 平成27年度平均賃金

月額 47,878円（42,186円）は26年度分

6. 平成27年度の活動評価と課題

・配膳や皿洗いの他にレンジを使うことや包丁などを使っての調理、麺延ばしやつゆ作りなどの作業もできるよう支援を行ない現在では数名だけできるようになっている。しかし、作業の種目が限られ、作業のできない利用者の方もいるのが現状としてあり、現在、近くの会社で軽作業を行なっている。今後はその方たちに合う、作業種目を今後は取り

入れ、利用者個々にあった作業、出来る事を増やしていき、一人一人が責任をもって作業に取り組んでいけるよう支援をする。

・きずな A 型開所より、初めて一般就労できた利用者の方が 1 名おられた。今後も、利用者ニーズに対応できるよう就労支援にも力を入れる。

・きずな全体での行事に参加することにより、普段とれない交流の場となり、利用者の楽しみのひとつになっている。

平成 26 年度		平成 27 年度	
売上金	9,056,046	売上金	8,059,016
内職	195,289	内職	211,261
計	9,246,335	計	9,117,077

○平成 28 年度事業所計画

1. サービス提供職員

管理者兼サービス管理責任者 1 名

生活支援員 1 名 職業指導員 2 名

2. 平成 28 年度の方向性

・新しい作業種目（菌床椎茸栽培）を取り入れ、利用者の作業の確保、収益向上を目指す。

・利用者個々にあった支援を行うとともに、利用者主体で常に責任感・自主性をもって仕事にとりかかれるよう支援する。また、利用者個々の可能性を見つけ引きのばしていきたい。

平成 27 年度 グループホームきずな(介護サービス包括型)

事業報告書

平成 27 年度は介護サービス包括型「北山さくらんぼの家」・「きぼう」2 カ所、定員 11 名で事業を実施し、平成 28 年 3 月に「北山さくらんぼの家」のサテライト型として美作市豊国原 MT マンション(1K)の一室をグループホームとして運用を開始。「北山さくらんぼの家」の定員を 5 名に変更、5 名の利用者の方が利用中。グループホームきずなとしては総定員数を 12 名に変更して運営を開始。

職員配置としては、管理者 1 名、サービス管理責任者 1 名、世話人 4 名、生活支援員 1 名の協力体制で今まで以上に個々のニーズを尊重する支援に取り組んだ。

20 代から 70 代までの幅広い年齢層の利用者がおられ、健康管理や定期通院についての支援も重要な年度となった。

また、グループホームでの生活を基盤として一般就労(就労継続支援 A 型も含む)に移行して地域社会の中で頑張っている利用者の方へのさらなる支援として、地域の中で社会人としてさらなる自立を支援していく体制を整備していくことをグループホームきずなの目標にして取り組んできた。サテライト型グループホームへの取り組みはその一環である。

「北山さくらんぼの家」においては、利用者の方の高齢化による身体機能の低下に伴う、様々な問題(建物構造等の問題、段差、共有スペースの手狭、浴室の狭さ等に起因する行動の抑制)が確認され、世話人による支援に限界がみられる状況が出ている利用者の方への支援を今後どのように取り組むか、利用者本人、利用者の方のご家族、関係機関、行政、包括支援センター等とケース会議、サービス調整会議等を開催し検討を行ってきた。

「きぼう」においては、地域へ出て行くことを大切に、ゴミ出し、地域行事への参加等を利用者主体で行った。また、移動支援等のサービスを組み入れて個々の余暇活動、通院を自分で行う機会が増えた。今後も継続していく。

*平成 28 年度の課題

特に北山さくらんぼの家においては利用者の方の高齢化(5 名利用者のうち 2 名の方の高齢化)による住環境の不便さ(段差、また身体機能低下による移動時における転倒、

行動の制約等)が課題として挙げられている。今後は介護保険サービスへの移行も視野に入れた支援をすすめていく必要がある。

きぼうにおいては「北山さくらんぼの家」において実施したサテライト型を実施して利用者の方で地域での自立生活を希望されている方に対して、地域社会での自立生活を支援していく必要がある。

職員の質の向上を常に自覚し、利用者、保護者の方のニーズ、サービス等利用計画、個別支援計画に基づいた、利用者の方への適切な支援を継続実施していくため職員会議、施設内研修、外部研修等への参加を積極的に進めていく。

平成27年度障がい者相談支援センター「ほのか」事業実績報告

* 「指定特定相談支援」

(1) 実施事業

障害者（身体・知的・精神・発達・難病等）に対し、福祉サービスの利用援助、社会資源の活用や社会生活力を高めるための相談、介護相談及び情報の提供等を総合的に行う「計画相談支援」（サービス利用計画作成及び定期的モニタリングの実施）により、障がい者の方ご本人やその家族方の地域での安心した生活を支援するため福祉サービス等の利用を支援

(2) 実施した事業の内容

以下の計画相談支援を実施した

- ・ サービス等利用計画案及びサービス利用計画の作成
- ・ サービス提供事業者等との連絡調整（サービス調整会議、ケース会議等の開催）
- ・ 一定期間毎の、サービス等の利用状況の検証と計画の見直し（モニタリング）

実施

(3) 利用者数 **268名**

* 「指定障害児相談支援」

(1) 実施事業

在宅の障がい児の通所児童福祉サービス（児童発達支援、放課後等デイサービス）の円滑な利用支援及びサービス提供事業所との調整支援、及び保護者に対する相談支援を実施することで児童の健全な発育や子育てに関する悩みに対して寄り添う支援を実施

(2) 実施した事業の内容

以下の障害児相談支援を実施した。

*児童サービス利用計画案及びサービス利用計画の作成

*サービス提供事業者等との連絡調整（サービス調整会議、ケース会議等の開催）

*一定期間毎のサービス利用状況の検証と計画の見直し（モニタリング）の実施

(3) 利用児童数 **68名**

* 指定一般相談支援（地域移行・地域定着支援）

（１）実施事業

精神科病院の長期入院及び入所施設からの退院及び退所希望者に対して地域での生活移行（自宅やアパート、グループホーム等）と地域生活の定着を支援する

（２）実施した事業の内容

以下の地域定着支援を実施した。

*地域で一人暮らしの精神病院退院者(統合失調症)の方と一人暮らしの知的障害のある方で親族等による生活支援を受けることができないため、地域の方、関係機関（行政・医療・福祉関係）との調整支援を実施して安定・安心した地域での暮らしが継続できるように様々な相談・調整を支援した。

（３）利用者数(地域定着支援) 2名

* 27年度の各市町村ごとの利用者数

市町村名	利用者数			
	指定特定相談	障害児相談	地域定着支援	合計
美作市	162名	59名	2名	223名
勝央町	21名			21名
津山市	36名			36名
奈義町	12名	8名		20名
美咲町	5名			5名
久米南町	1名			1名
西粟倉村	15名	1名		16名
真庭市	9名			9名
玉野市	2名			2名
浅口市	1名			1名
新見市	1名			1名
瀬戸内市	1名			1名
神戸市	1名			1名
河内長野市	1名			1名
合計	268名	68名	2名	338名

平成27年度 事業報告

事業所名

相談支援センターほのか美作（平成27年10月1日開設）

実施事業

事業種別：指定特定相談支援

障害者（身体・知的・精神・発達・難病など）に対し、福祉サービスの利用援助や社会資源の活用・社会生活能力を高めるための相談・介護相談及び情報の提供などを総合的に行う計画相談支援により、当事者やそのご家族が安心した地域生活を送れるようにサービス等の利用を支援する。

主な事業内容

- ①サービス等利用計画案及びサービス等利用計画の作成
- ②サービス提供事業者などとの連絡調整と連携
- ③サービス担当者会議やケース会議などの開催
- ④モニタリング（一定期間ごとのサービス等の利用状況の検証と計画の見直し）の実施

利用者数

24名（平成27年3月末現在）

事業種別：指定障害児相談支援

在宅の障害児の通所児童福祉サービス（児童発達支援・放課後等デイサービス）の円滑な利用支援やサービス提供事業所との調整・保護者に対する相談支援を実施することで、子育てに関する悩みに対して寄り添いながら児童の健全な発育を支援する。

主な事業内容

- ①障害児支援利用計画案及び障害児支援利用計画の作成
- ②サービス提供事業者などとの連絡調整と連携
- ③サービス担当者会議やケース会議などの実施
- ④モニタリング（一定期間ごとのサービス利用状況の検証と計画の見直し）の実施

利用児童数

19名（平成27年3月末現在）

利用者数の実績（市町村ごと）

市町村	利用者数（名）		
	指定特定相談支援	指定障害児相談	合計
美作市	21	18	39
勝央町	2		2
津山市		1	1
西粟倉村	1		1
合計	24	19	43

平成 27 年度 地域生活支援事業 事業報告書

2. サービス提供職員

生活支援員 1名

2. 支援内容

- ・生活面に関する支援 日常生活に必要な身の回りの事が個々の特性に応じて自分で出来るよう生活面の支援。
- ・健康に関する支援 利用者の状況に応じた運動、日々のバイタルチェック等を支援。
- ・社会生活支援 日常生活において、社会生活への適応性を高める支援。
- ・作業支援 利用者の個々の有する能力や興味を引き出す支援。
- ・自主活動支援 教養娯楽、趣味などを通して得意な事興味ある事を楽しむ支援。

3. 活動内容

- ・委託作業 フルーツネット折り、シール貼り、ハンガー取り付け、部品組立、箱組立、割箸検品等
- ・清掃作業 地域のクリーン作戦、きずな建物内・外回り・送迎車輛等の清掃
- ・農作業 プランター・グリーンカーテンの制作、野菜作り等を行う。
- ・食育活動 梅ジュース作り、味噌作り
- ・音楽活動 音楽に合わせて体を動かしたり、楽器でリズムをとったりする事を通じ、音楽の楽しさを体感し情緒の安定を図る。
- ・創作活動 指先を使用し脳に刺激を与えるとともに集中力を養う。毎月のカレンダー制作を通じ、季節行事や四季の変化等を感じる。
- ・運動 毎日の散歩や活動前のストレッチ等を通じて、健康増進とストレス発散に繋げる。

4. 平成 27 年度利用延べ日数

	27 年					28 年					合計	単位:回	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月			2月
美作市	2			5	10				1		2		20
奈義町				2	4								6
合 計	2			7	14				1		2		26

平成27年度 きずな ヒアリハット報告について

● 職員の確認不足による、服薬管理ミス (休日の薬を本人に渡すのを忘れていた)	1件
● 作業場面(屋内外)においての、危険な場面 (B型事業所において、野焼きの際危うく火事になりかけた)	1件
● 食事提供の際に異物混入 (うどん店にて、山菜おこわの中に髪の毛が入っていた)	1件

計 3件

※ どの案件も大事故には繋がらなかったが、一つ間違えれば事故に繋がっていた。

※ 各案件を委員会において検討・分析し、全職員に徹底した。

平成27年度 きずな 事故報告について

● 車輦事故(自損) (送迎時に境界ブロックに乗り上げドアが故障する) (送迎時に縁石にぶつかり、車体がへこむ)	2件
● 利用者事故(通院し、県に事故報告書提出) (てんかん発作にて、転倒の際頭部を打ち出血) (外出時、足もとの不自由な利用者の方が斜面にて足首を捻る) (茄子の収穫時、ハサミで指を切る)	3件

計 5件

※ 車輦事故は、業務中のもので利用者は乗車していなかったため、怪我等はなし。
車輦保険を適用し、修理をする。

※ 利用者事故については、通院し本人・家族の方への謝罪と詳細な説明をする。
どの案件に関しても、職員間で共有し、リスクある場面において予測しうる支援の
強化と他にも予測可能なリスクを各事業所においてあらいだし支援にあたるよう
徹底した。

平成27年度 苦情受付・解決状況

社会福祉法人 勝明福祉会 きずな

(苦情件数) 9 件	生活介護 きずな	就労継続 支援B型 きずな ワーク	就労継続 支援A型 福祉の店 きずな	グループ ホーム きずな	相談支援 センター ほのか
	多機能型事業所 きずな				
(申出人)					
利用者本人	2				
利用者家族	1				
代理人					
その他(地域)	1	3	2		
合 計	4	3	2		
(苦情内容)					
サービスの質や量に係る事項	1				
職員の接遇に係る事項	1	1			
説明不足、情報提供に係る事項					
利用料、費用負担に係る事項					
被害、損害に係る事項					
権利侵害に係る事項					
その他(相談、要望等)	2	2	2		
合 計	4	3	2		
(主な要望)					
話を聞いてほしい					
教えてほしい					
回答がほしい					
調査してほしい					
改めてほしい	4	3	2		
その他(相談、要望等)					
合 計	4	3	2		
(苦情解決状況)					
解決に至る	3	3	2		
継続中	1				
他の機関への紹介					
その他					
合 計	4	3	2		