

2020年2月1日～2020年6月30日 施設名 好意の庭ヘルパー

苦情及び要望等解決報告集計表

苦情、要望等受付方法	件数	申出人の要望	件数
面 接	④ (1件)	話を聞いて欲しい	
投 書 箱		教えて欲しい	
電 話		調査・回答が欲しい	
そ の 他	①②③⑤⑥ (5件)	改善して欲しい	①②③④⑤⑥ (6件)
計	6件	そ の 他	
苦情及び要望申立人		計	6件
利用者本人	④⑤ (2件)	解決方法	
保護者・家族	① ② ③ ⑥ (5件)	説明して解決	①②③④⑤⑥ (6件)
ボランティア等		苦情解決責任者・受付担当者と 申出人との話し合いによる解決	
職員 研修生			
匿 名			
そ の 他		第三者委員の同席の元での解決	
計	6件		
苦情の内容		その他の方法で解決	
職員の対応 (接遇)	②③⑤ (3)	継 続 中	
サービスの内容	①④ (2件)	計	6件
利用料 (負担額)			
説明・情報提供			
被害・損害・事故			
権 利 侵 害			
そ の 他	⑥ (1件)		
計	6件		