

2023年2月 ～ 2024年1月 施設名 好意の庭ヘルパーステーション

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	苦情の内容	件数	解決方法	件数
面接	2	職員の対応（接遇）	2	説明して解決	16
投書箱	14	サービスの内容	11	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	
電話	2	利用料（負担額）	1	第三者委員の同席の元での解決	
その他	2	説明・情報提供	2	その他の方法で解決	1
計	20	被害・損害・事故	3	継続中	
苦情及び要望申立人		権利侵害		計	17
利用者本人	5	その他	4	ヒヤリハット件数	
保護者・家族	12	計	23		
ボランティア等		申出人の要望	件数		
職員 研修生		話を聞いて欲しい			
匿名		教えて欲しい	2		
その他	2	調査・回答が欲しい	1		
計	19	改善して欲しい	12		
		その他	2		
		計	17		