

2020年8月1日～2021年1月31日 施設名 第二好意の庭 特養・ショートステイ

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	件 (①③⑥)	話を聞いて欲しい	
投書箱		教えて欲しい	
電話	件 (②④⑤)	調査・回答が欲しい	1件 (④)
その他		改善して欲しい	3件 (①②③⑤⑥)
計	6	その他	
苦情及び要望申立人		計	6
利用者本人	1件 (⑥)	解決方法	
保護者・家族	4件 (①②③④⑤)	説明して解決	1件 (⑤)
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	2件 (④⑥)
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		
苦情の内容		その他の方法で解決	
職員の対応 (接遇)	1件 (⑥)	継続中	3件 (①②③)
サービスの内容	2件 (①③)	計	6
利用料 (負担額)	1件 (②)		
説明・情報提供	2件 (④⑤)		
被害・損害・事故			
権利侵害			
その他			
計	6		