

2023年2月 ～ 2024年1月 施設名 第二好意の庭デイサービスセンター

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	苦情の内容	件数	解決方法	件数
面接	5	職員の対応（接遇）	3	説明して解決	9
投書箱		サービスの内容	4	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	3	利用料（負担額）		第三者委員の同席の元での解決	
その他	2	説明・情報提供		その他の方法で解決	
計	10	被害・損害・事故		継続中	1
苦情及び要望申立人		権利侵害		計	10
利用者本人	3	その他	3	ヒヤリハット件数	30
保護者・家族	5	計	10		
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	1		
匿名	1	教えて欲しい	1		
その他	1	調査・回答が欲しい			
計	10	改善して欲しい	8		
		その他			
		計	10		