

20 年 月 日～ 20 年 月 日 施設名 旭ヶ丘デイ

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	7件	話を聞いて欲しい	
投書箱		教えて欲しい	
電話	1件	調査・回答が欲しい	
その他		改善して欲しい	8件
<b>計</b>	8件	その他	
<b>苦情及び要望申立人</b>		<b>計</b>	8件
利用者本人	7件	<b>解決方法</b>	
保護者・家族		説明して解決	8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	1件	第三者委員の同席の元での解決	
<b>計</b>	8件		
<b>苦情の内容</b>		その他の方法で解決	
職員の対応（接遇）		継続中	
サービスの内容	2件	<b>計</b>	8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件		
<b>計</b>	8件		