

2020年7月1日～2021年1月31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	① ② ④ ⑥ (4件)	話を聞いて欲しい	
投書箱		教えて欲しい	
電話	③ (1件)	調査・回答が欲しい	
その他(ケアマネより)	⑤ (1件)	改善して欲しい	①④⑤⑥ (4件)
計	6件	その他	②③ (2件)
<b>苦情及び要望申立人</b>		<b>計</b>	
利用者本人	① ② ③ (3件)	<b>解決方法</b>	
保護者・家族	⑤ (1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	④⑥ (2件)	第三者委員の同席の元での解決	
計	6件		
<b>苦情の内容</b>		その他の方法で解決	
職員の対応(接遇)	① ④ ⑤ ⑥ (4件)	継続中	
サービスの内容		<b>計</b>	
利用料(負担額)			6件
説明・情報提供			
被害・損害・事故			
権利侵害			
その他	②③ (2件)		
計	6件		