

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 | | |