

2020年2月1日～2020年7月10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	2件 (②④)	話を聞いて欲しい	
投書箱		教えて欲しい	
電話	2件 (①③)	調査・回答が欲しい	1件 (①)
その他		改善して欲しい	3件 (②③④)
計	4	その他	
苦情及び要望申立人		計	4
利用者本人	3件 (②③④)	解決方法	
保護者・家族	1件 (①)	説明して解決	
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		第三者委員の同席の元での解決	
計	4		
苦情の内容		その他の方法で解決	3件 (②③④)
職員の対応 (接遇)	2件 (②③)	継続中	1件 (①)
サービスの内容	1件 (①)	計	4
利用料 (負担額)			
説明・情報提供			
被害・損害・事故	1件 (④)		
権利侵害			
その他			
計	4		