

# 平成30年度 あさひが丘学園相談・苦情・要望への対応状況

## 1. 平成30年度苦情要望受付件数

①月別要望等受付件数(表1)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	2	5

②要望等の申し出人属性(表2)

	利用者	家族	後見人	その他	計
件数	0	5	0	0	5

③要望等の内訳・対応(表3)

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇	0	0	0	0
サービスの質・量	0	5	5	5
利用料	0	0	0	0
被害・損害	0	0	0	0
説明・情報提供	0	0	0	0
人権侵害	0	0	0	0
その他	0	0	0	0
計	0	5	5	5

④事業種別による要望等の発生状況(表4)

	件数
児童部入所	0
成人部入所	1
成人部通所	4
在宅サービス	0
計	5

## 2. 苦情処理件数

総件数 0件 未処理件数 0件

# 平成30年度地域生活支援センターあさひが丘・ガーデンキッズ 相談・苦情・要望への対応状況

## 1. 平成30年度苦情要望受付件数

①月別要望等受付件数(表1)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	随時	計
件数	5	4	4	7	5	3	3	4	2	1	2	2	1	43

②要望等の申し出人属性(表2)

	利用者	家族	後見人	その他	計
件数	11	31	0	1	43

③要望等の内訳・対応(表3)

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇	0	2	2	2
サービスの質・量	0	20	20	20
利用料	0	0	0	0
被害・損害	0	0	0	0
説明・情報提供	0	20	20	20
人権侵害	0	0	0	0
その他	0	1	1	1
計	0	43	43	43

④事業種別による要望等の発生状況(表4)

	件数
児童発達	14
放課後等デイ	14
就労継続支援B型	4
グループホーム	10
相談支援	0
ヘルパーステーション	1
計	43

## 2. 苦情処理件数

総件数      0件                  未処理件数      0件