

平成28年度あさひが丘学園相談・苦情・要望への対応状況

1. 平成28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	1	0	0	1	4	0	0	0	0	2	0	0	8

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	8	0	0	8

③要望等の内訳・対応(表3)

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇	1	1	2	2
サービスの質・量	1	5	6	6
利用料				0
被害・損害				0
説明・情報提供				0
人権侵害				0
その他				0
計	2	6	8	8

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	2
成人部入所	1
成人部通所	4
在宅サービス	1
計	8

2. 苦情処理件数

総件数 2件 未処理件数 0件

平成28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28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	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4

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	1	3	0	0	4

③要望等の内訳・対応(表3)

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇	1	0	1	1
サービスの質・量	0	1	1	1
利用料	0	0	0	0
被害・損害	0	0	0	0
説明・情報提供	0	1	1	1
人権侵害	0	0	0	0
その他	0	1	1	1
計	1	3	4	4

④事業種別による要望等の発生状況(表4)

	件数
児童発達関係	2
放課後等デイ	0
就労継続支援B型	1
グループホーム	1
相談支援	0
ヘルパーステーション	0
計	4

2. 苦情処理件数

総件数 1件 未処理件数 0件