

平成23年度あさひが丘学園相談・苦情・要望への対応状況

1. 平成23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	2	14	0	0	2	4	2	3	1	1	1	0	30

②要望等の申し出人属性(表2)

	利用者	家族	代理人	その他	計
件数	0	30	0	0	30

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	29	29	29
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	0	0	0
計			30	30

④事業種別による要望等の発生状況(表4)

	件数
障害児入所施設	3
障害者支援施設 (施設入所支援)	15
(生活介護)	12
在宅サービス	0
計	30

2. 苦情処理件数

総件数 0件 未処理件数 0件