

平成29年度あさひが丘学園相談・苦情・要望への対応状況

1. 平成29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	0	0	0	0	1	0	0	1	2

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	2	0	0	2

③要望等の内訳・対応(表3)

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇				
サービスの質・量		2	2	2
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	0	2	2	2

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	
成人部入所	
成人部通所	2
在宅サービス	
計	2

2. 苦情処理件数

総件数 0件 未処理件数 0件

平成29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29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	3	1	5	3	2	4	4	2	5	7	3	0	39

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	4	34	0	1	39

③要望等の内訳・対応(表3)

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇	0	3	3	3
サービスの質・量	0	14	14	14
利用料	0	0	0	0
被害・損害	0	0	0	0
説明・情報提供	0	11	11	11
人権侵害	0	0	0	0
その他	0	11	11	11
計	0	39	39	39

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	13
就労継続支援B型	2
グループホーム	7
相談支援	2
ヘルパーステーション	1
計	39

2. 苦情処理件数

総件数 0件 未処理件数 0件