

令和3年度苦情要望等の受付

2022.07.01 公開

苦情解決への取組

施設内に苦情解決制度の周知ポスターと、第三者委員の氏名等を掲示するとともに、ご家族からのご要望や苦情、その他ご意見が出やすいよう保護者面談時に（令和3年度は書面对応）聞き取りを実施しております。お電話への対応も丁寧に、気になったことは気軽に言える、風通しの良い施設運営に努めました。

令和3年度苦情・要望等の受付件数

苦情の受付件数

令和3年度においては、苦情はありませんでした。

要望等の受付件数

令和3年度においては、7件の要望を受け付けました。

苦情・要望の内容	要望	苦情	件数
職員の接遇(職員の対応や言葉使い)	0	0	0
サービスの質や量	5	0	5
事故・被害・損害(事故、所有物の紛失等)	0	0	0
説明・情報提供	2	0	2
権利侵害(プライバシーの侵害、暴力や虐待)	0	0	0
その他	0	0	0
合計	7	0	7

第三者委員への報告

新型コロナウイルス感染症の影響により令和3年度については書面にて報告を行いました。