

2020年度 苦情受付件数集計

2020年度の利用者やご家族からの苦情、要望・相談、雑談の件数を、苦情解決実績集計表としてまとめました。本年度も例年同様に要望や相談の他に「話しをしたい」という雑談が殆どですが、より具体的な苦情、要望や相談も数件ありました。また、同じ利用者から重複して同様の相談等を受付け、年間延べ件数として掲載しています。第三者委員の方々には各事業所の活動プログラムへの参加、家族懇談会や各種行事等へ出席いただき、利用者をはじめご家族の皆様にも“顔の見える”活動を心がけていただいております。

なお、お世話になっている第三者委員は、土居範行委員・徳嵩陽子委員・小林眞智子委員・足立和枝委員・浅野訓子委員・秋葉優子委員・斉藤喜代美委員の7名です。

これからも、できる限り利用者やご家族の意見を反映し、施設や事業の運営を行っていきます。

苦情解決実績集計表（2020.4.1～2021.3.31）

【件】

さくら福寿苑		さくら千手園		木の宮学園		山 桜		南部 よもぎの園		佐倉市 さくらんぼ園	
苦情	2	苦情	0	苦情	3	苦情	0	苦情	0	苦情	2
要望	0	要望	12	要望	11	要望	0	要望	1	要望	2
相談	0	相談	11	相談	13	相談	0	相談	0	相談	0
雑談	0	雑談	265	雑談	223	雑談	30	雑談	28	雑談	0
計	2	計	288	計	250	計	30	計	29	計	4

※但し、障害児通所支援事業所の佐倉市さくらんぼ園はご家族からの聞き取りによるものです。