

令和3年度 あさひが丘学園  
相談・苦情・要望への対応状況

1. 令和3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		1	1				1			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			4

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				
利用料				
被害・損害				
説明・情報提供	1		1	1
人権侵害				
その他		3	3	3
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
障害児入所施設	1
施設入所支援	3
生活介護	0
在宅サービス	0
計	4

2. 苦情処理件数

総件数 0件                      未処理件数 0件

令和3年度

地域生活支援センターあさひが丘

ガーデンキッズ・こどもサポートセンターゆうひが丘・ラソン

相談・苦情・要望への対応状況

1. 令和3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	2	3	0	0	3	1	2	1	13

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	12			13

③要望等の内訳・対応(表3)

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇	1	4	5	5
サービスの質・量		4	4	4
利用料				
被害・損害				
説明・情報提供	2	0	2	2
人権侵害				
その他		2	2	2
計	3	10	13	13

④事業種別による要望等の発生状況(表4)

	件数
放課後等デイサービス	9
児童発達支援	2
就労継続支援B型	1
生活介護	0
在宅サービス	1
相談	0
計	13

2. 苦情処理件数

総件数 2件 未処理件数 0件

令和 3年度

グループホームあさひが丘・自立サポートあさひが丘  
相談・苦情・要望への対応状況

1. 令和3年度 苦情要望受付件数

①月別要望等受付件数(表1)

介護サービス包括型共同生活援助

	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	2	2	1	0	0	1	2	0	2	2	0	12

自立生活援助

	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	0	2	0	0	0	0	2	1	2	0	0	9

②要望等の申し出人属性(表2)

介護サービス包括型共同生活援助

	利用者	家族	後見人	その他	計
件数	7	5	0	0	12

自立生活援助

	利用者	家族	後見人	その他	計
件数	9	0	0	0	9

③要望等の内訳・対応(表3)

介護サービス包括型共同生活援助

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇				
サービスの質・量		7	7	7
利用料				
被害・損害				
説明・情報提供		4	4	4
人権侵害				
その他		1	1	1
計		12	12	12

自立生活援助

	苦情	要望	計	対応
職員の接遇				
サービスの質・量	0	2	2	2
利用料				
被害・損害				
説明・情報提供		3	3	3
人権侵害				
その他		4	4	4
計	0	9	9	9

④事業種別による要望等の発生状況(表4)

	件数
介護サービス包括型共同生活援助	12
自立生活援助	9
	0
	0
計	21

2. 苦情処理件数

総件数 1件 未処理件数 0件

令和3年度 旭福祉センター・第二旭福祉センター  
相談・苦情・要望への対応状況

1. 令和3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	0	1	1	0	0	0	1	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	0	4	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				
サービスの質・量		1	1	1
利用料	1		1	1
被害・損害				
説明・情報提供		1	1	1
人権侵害				
その他	1		1	1
計	2	2	4	4

④事業種別による要望等の発生状況(表4)

	件数
施設入所支援	0
生活介護	1
就労継続支援B型	3
就労移行支援	0
共同生活援助	0
計	4

2. 苦情処理件数

総件数 1件                      未処理件数 0件