

苦情に関する集計報告票（令和元年度受付分）

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談	FAX・手紙	その他
	1				1	

		件数
苦情の内訳 （大分類）	のぞみの園の制度・業務に関する苦情	—
	利用者への支援方法等に関する苦情	1
	のぞみの園の法令遵守違反に関する苦情	—
	その他の苦情	—

苦情の内容	対応（解決策）
人事異動の際に、利用者支援の情報は適切に引き継がれているか。	支援情報は適切に引き継がれていますが、改めて新任支援員へ指導しました。

ご要望等に関する集計報告票（令和元年度受付分）

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談	FAX・手紙	その他
	43		1	41	1	

		件数
要望等の内訳 （大分類）	のぞみの園の制度・業務に関する要望	1
	利用者への支援方法等に関する要望	40
	のぞみの園の法令遵守違反に関する要望	—
	その他の要望	2

ご要望の主な内容	対応
施設入所利用者の保護者様より嗜好、余暇、健康面等に関する要望を複数いただきました（保護者懇談会の個別面談より）。	医療的な制限を除き、ご本人の意向を確認しながら、個々の要望にお応えしています。
通所利用者ご本人よりトイレに鍵をつけて欲しいと要望をいただきました。	鍵付きの折り戸タイプのドアに改修しました。
プール利用再開について要望をいただきました。	改修・維持経費が多額であるため再開が困難な状況を説明させていただきました。

お問い合わせ先：国立のぞみの園 監査室 027-381-8094