

## 苦情に関する集計報告票（令和2年度受付分）

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談 (対面)	FAX・ 手紙	その他
	8		7	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	6
	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	1

苦情の主な内容	対応
「依頼した書類が送られて来ない」とご連絡をいただきました。	受付者が依頼内容を失念し、未発送となっていました。お詫びのうえ、ご依頼の書類を送付いたしました。
「送った衣類を他の利用者が着用していた写真が会報に掲載されている」とご連絡をいただきました。	職員が名前の記載を忘れ、色合いから他の利用者の物と誤認しました。お詫びのうえ、クリーニング後に返却いたしました。

## ご要望等に関する集計報告票（令和2年度受付分）

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談 (対面)	FAX・ 手紙	その他
	2			2		

		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	2
	利用者への支援方法等に関する要望	—
	のぞみの園の法令遵守違反に関する要望	—
	その他の要望	—

ご要望の主な内容	対応
「守衛室前に消毒液が未設置である」ことのご指摘をいただきました。	ご指摘をいただいた当日に、消毒液を守衛室前に設置いたしました。
「園内の車両通行（速度超過）」についてご指摘をいただきました。	速度制限を記した掲示物の貼付及び園内4カ所に立て看板を設置し注意喚起いたしました。

お問い合わせ先：国立のぞみの園 監査室 027-381-8094