

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家 族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	2 件	件	件	件	2 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	2 件	件	件	件	2 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	託児ルームにて大声で泣いている子どもを寝かしつけるのに、びっくりするくらいの勢いでトントンしながら寝かしつけていた。自分の子どももそんな風にされているのかと思うと不安になった。	不安な思いをされたことについて、利用される方に対し、今後不安感を抱かせるような対応のないように気を付けていくことを伝え、謝罪した。 朝礼、職員会議において利用者対応、子どもの処遇について全職員で話し合い、利用者目線での対応を心がけるよう周知した。
A	下の子をベビーベッドに寝せる間、上の子から目を離してしまい、遊具から転倒して怪我をした。職員は事務所にいたが出てきてくれなかった。消毒をお願いしたが、看護婦不在だからと対応してもらえなかった。	館内で怪我等があった際の対応について再確認し、通院を促しながらも、できる処置は速やかに行うことを全職員に周知した。また、管内の見守りが手薄にならないよう、休憩時間を見直し、利用者対応が速やかにできるようにした。 看護師不在時の怪我については、状況に応じ、隣接の保健センターと連携していく体制をとった。