

令和 2 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

施設名

同胞保育園

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 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| B サービスの質や量 | 1 件 | 件 | 件 | 件 | 1 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 | 1 件 | 件 | 件 | 件 | 1 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 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B | <p>・法人事務局に写真販売延長願いのメールが届く。</p> <p>写真販売期間に、期限内に購入できなかったため、延長をお願いしたい。</p> | <p>①園内での販売期間の延長はできないが、今後は、写真のネット販売会社に問い合わせをされた方のみ、1ヶ月延長できるようにした。</p> <p>②写真販売について、案内と写真購入の方法について再度わかりやすく掲示し、保護者にもプリントを配付した。9月の園だよりにも同様に記載した。</p> <p>③職員には連絡会・職員会議・保育部会等で周知徹底を図った。</p> |
| G | <p>・苦情受付箱に手紙が投函されていた。</p> <p>①いつも駐車場がいっぱいでなかなか車が動かない。順番を待っていてもあとから来た人にとられる。他の人がギリギリで詰めて駐車するので、出られない。駐車場の放送をしても保護者があわてる様子がみられない。</p> <p>②お迎え時は、朝の登園時のように一時特定室に子どもを早目におろしておいてほしい。</p> | <p>①月末のおたよりに再度、駐車場マナーについてお知らせする。さらに、別紙でも駐車場についてお願いということで全世帯に配布した。</p> <p>②園内にもA3サイズで2カ所に駐車場について掲示し、保護者へご協力を依頼した。</p> <p>③連絡会・職員会議・保育部会等で職員へも周知を図った。</p> |