

## 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 | 件   | 件  | 件   | 件   | 件   |
| C 利用料      | 件   | 件  | 件   | 件   | 件   |
| D 説明・情報提供  | 2 件 | 件  | 件   | 件   | 2 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                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D  | 上から下の教室移動してるの掲示板何時～〇〇クラスに移動の予定で貼ってると思うんですけど、移動した後に貼ってくれた方が分かりやすいと思います。                                                                         | ボードの掲示方法につきまして、職員間で話し合いを行い検討した結果、これまでのように予定の時間で掲示をする。その日の状況により多少の時間のずれはありますが、16:50～17:05の間は移動時間になること、17:05以降は1階の、りす・ひよこ組への移動が済むように努めることを掲示する。<br>もし、移動時間が重なってお迎えの場合、1階もしくは2階にいるのかが分からない時は近くの職員又は、事務所まで聞いて頂く、どうしても移動時間帯に重なることを避けたい場合は、移動時間帯の前後に迎えに来ることを検討して頂くよう掲示し、職員にも周知する。 |
| D  | 送迎時に車を長時間停めている方がいます。（同じ人）子どもがぐずっている場合などは仕方ないと思いますが、そのような様子はなく、よくランチルームや道路で給食の先生や他の保護者としゃべっていたり、車内で電話をしていたりする姿を見かけます。混雑する時間帯だと迷惑なので声かけをしてほしいです。 | 保護者へハイチーズ！システムにて送迎時の駐停車はなるべく短くして頂くように再度周知をする。また、夕方のランチルームへの出入りは用事がない限り控えていただく。（職員が残業等で作業をする為、ランチルームを使用）、子ども達へ幼児集会、朝の会、お帰りの会の際に繰り返しなるべく速やかに帰るように話をする、改善が見られない保護者の方へ個別に声かけを行うことを掲示し、職員へ周知する。                                                                                  |