

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	1 件	件	件	1 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	件	1 件	件	件	1 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	入所児童の通院時において、児童の健康状態に関する保護者への報告や説明、病院での対応及び情報共有が不十分であったこと、また、入院に伴う対応や過去の事故発生時の対応について、保護者からご意見・ご要望をいただきました。	管理職が保護者へ経緯を説明するとともに謝罪を行い、ご意見・ご要望を丁寧に伺いました。その後、園内で対応内容を検証し、保護者への説明や情報共有の徹底、職員間の連携強化に努めることとしました。改善可能な事項については速やかに対応し、対応が難しい事項については丁寧に説明を行い、ご理解をいただきました。