

◎令和2年度 ご利用者様属性性別に見た苦情の内容

区分	受付件数	ケア・サービスの内容	職員の接遇・態度	連絡・伝達	説明・情報不足	個人情報	被害・損害	その他（不明を含む）
日の出福祉会	23	9	3	2	1	0	8	0

◎令和2年度 苦情の対応状況と結果

年度	対応件数	対応状況					結果		
		周知徹底	説明	話し合い	お詫び・謝罪	その他（不明を含む）	納得	継続	その他（匿名を含む）
令和2年度	23	8	0	7	8	0	21	0	2

◎主な苦情

苦情の内容	詳細	苦情の対応状況
電話応対や接遇の改善	態度や言葉遣いが不適切	接遇マニュアルをもとに該当職員に指導を行いました
ケアの内容改善	排泄介助が不十分	内容の検証を行ってケアの内容を見直し周知徹底しました
送迎方法・運転の改善	送迎漏れ・危険な運転	送迎マニュアルをもとに運用方法を周知徹底しました
園児の怪我の防止	同じ園児が複数回発生	内容の検証を行ってご両親と共に再発防止に努めました
駐車場の運用	他の駐車場使用・送迎猛スピード	保護者様に注意喚起のお手紙を送付し周知しました
コロナ禍の行事	卒園式で保護者の参加計画が少ない	環境構成の変更を行ってご希望に沿えることができました
近隣への対応	園児の道路飛び出し危険・園児の声がうるさい	園だよりや園内掲示を行い注意喚起・周知徹底しました。