

◎令和3年度 ご利用者様属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	26	8	9	4	2	0	0	3

◎令和3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3年度	26	8	7	1	8	2	20	0	6

◎主な苦情

苦情の内容	詳細	苦情の対応状況
サービス内容の改善	おねしょシーツが他の園児のせいで汚れてしまったのにも関わらず、そのまま本人に持ち帰らせた。	このような場合は園で洗濯しなければいけないことを確認し、園長と担任より謝罪した。
保育園の送迎車両について	保育園周辺道路に路上駐車をして園児の送迎を行っている方がいた。	全保護者に保育園周辺道路に路上駐車をして園児の送迎を禁止する内容のメールを配信し、また園内掲示を行い周知した。
連絡体制の不備	土曜日保育の申請を行っていたのにも関わらず、金曜日にシーツ（バスタオル）が返ってきた。	連絡体制について確認し、クラス内にて周知した。
法人車両の運転マナーについて	事業所近隣のスーパーに出口専用口から法人車両が入ってきた。	Googleストリートビューにて現地確認後、公共の場でのルール、交通ルールについて再確認した。
サービス内容の改善	担当ヘルパーが鍋に火を掛けたまま外出した。	訪問時のルール、その家庭の家庭のルールを確認し、守ることを再周知。