

2020年11月12日～2020年12月9日 施設名 ハレルヤ保育園

苦情及び要望等解決報告集計表

苦情、要望等受付方法	件数	申出人の要望	件数
面接・会話	3件	話を聞いて欲しい	
投書箱		教えて欲しい	
電話		調査・回答が欲しい	
FAX・メール		改善して欲しい	3件
その他( )		その他( )	
計	3件	計	3件
苦情及び要望申立人	解決方法		
利用者本人		説明して解決	1件
保護者・家族	3件	苦情解決責任者・受付担当者と申出人との話し合いによる解決	2件
地域・ボランティア等		苦情解決責任者・受付担当者と申出人との話し合いによる解決 第三者委員の同席の元での解決	
職員 研修生			
その他( )			
計	3件	第三者委員の同席の元での解決 その他の方法で解決	
苦情の内容			
職員の対応(接遇)		継続中	
保育サービスの内容	1件	計	3件
園の対応		ヒヤリハット報告	1件
利用料等(保護者負担額)			
説明・情報提供	1件		
被害・損害・事故			
権利侵害			
その他( )	1件		
計	3件		