

2020年8月1日～2020年12月28日 施設名：久宝まぶねこども園

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 (①②③)	話を聞いて欲しい	1件 (②)
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	2件 (①③)
その他 ()		その他 ()	
計	3件	計	
苦情及び要望申立人	解決方法		
利用者本人		説明して解決	2件 (②③)
保護者・家族	3件 (①②③)	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	
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	1件 (①)
保育サービスの内容		計	
園の対応	1件 (③)	ヒヤリハット報告	3件
利用料等 (保護者負担額)			
説明・情報提供			
被害・損害・事故			
権利侵害			
その他 ()	2件 (①②)		
計	3件		