

# 平成 30 年度苦情要望等の受付

## 苦情解決への取組

施設の窓口に苦情解決制度の周知ポスターと第三者委員の氏名等を掲示すると共に、施設と家庭との連絡帳などにより苦情申し出が容易にできるよう配慮しています。令和 1 年 5 月 16 日に第三者委員への平成 30 年度の報告会を行い皆様から頂いたご要望に対する園の取組についてご確認いただきました。引き続き、苦情要望には真摯に取り組んでいきたいと思っております。

## 平成 30 年度苦情・要望等の受付件数

### 苦情の受付件数

平成 30 年度においては、苦情はありませんでした。

### 要望等の受付件数

平成 30 年度においては、25 件の要望を受け付けました。

苦情・要望の内容	要望	苦情	件数
職員の待遇(職員の対応や言葉使い)	4		4
サービスの質や量	20		20
事故・被害・損害(事故、所有物の紛失等)			
説明・情報提供	1		1
権利侵害(プライバシーの侵害、暴力や虐待)			
その他			
合 計	25		25

## 報告・公表等について

開催日・報告日	内 容
令和 1 年 5 月 16 日	第三者委員会にて報告
令和 1 年 5 月 25 日	2019 年度第 1 回理事会にて報告
令和 1 年 6 月 15 日	2019 年定時評議員会にて報告
令和 1 年 6 月 09 日	事業報告書にて利用者・職員・保護者その他関係者へ報告
令和 1 年 7 月 01 日	そだち園ホームページへ公開