社会福祉法人清和会 令和5年度 苦情・相談対応等の状況報告

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 事業所名 | 受付  件数 | 解決  件数 | 第三者委員　　　への報告・助言等の希望有 | 苦情・相談等内容 |
| 特養 久慈川荘 | ０件 | ０件 | ０件 |  |
| 久慈川荘  ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ | ２件 | ２件 | ０件 | ・お迎えの時間が予定より遅れたことにについて（家族）  ・次回の利用日を間違えて連絡帳に記載したことについて（家族） |
| 大子北  ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ | ０件 | ０件 | ０件 |  |
| 久慈川荘居宅介護支援事業所 | ０件 | ０件 | ０件 |  |
| だいご保育園 | ３件 | ３件 | ０件 | ・園児同士のトラブルに関すること  （保護者）  ・職員の対応方法について (保護者) |
| 池田保育園 | ０件 | ０件 | ０件 |  |
| 放課後児童ｸﾗﾌﾞ  なかよし | 1件 | 1件 | ０件 | ・児童間のトラブルにおける職員及び  　園の関わり方や対応について  　　　　　　　　　　　　　(保護者) |

　申し出のありました苦情・相談等につきましては、誠意をもって説明にあたるとともに、速やかに解決に向けての対応を行い、ご理解をいただいております。

　今後とも、ご利用者(児)様及びご家族様・保護者様からの苦情・相談等につきましては、真摯に受けとめ誠意をもってその解決にあたるとともに、職員一同よりよいサービス・保育の提供に努めてまいります。