

2021(令和3)年度第二四半期 社会福祉法人雲柱社 苦情・ご意見受けつけ報告

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果	
					a	b	c	d	e	f			
1	保育園(御殿場)	他利用者の行動	対面	保育園から帰宅した子どもの顔に引っかき傷があり、申送りもなかった。父親が確認に来られた。	○	○	○					事実確認をしたところ、十分な職員体制をしていたはずだが、ケガの瞬間は確認しておらず、報告もなかったことを謝罪した。再発防止と、園児、保護者の皆さんとの連絡を密に取ることを約束した。	様子見