

苦情・要望解決の状況について(令和2年度)

令和2年度に当園で受け付けた苦情・要望内容については下記の通りであり、いずれも解決済みです。

《令和2年度上半期》 R2.4.1～R2.9.30

令和2年度上半期 の内訳		苦情・要望の内訳				計
		ケアの内容 に関わる 事項	個人の嗜好 選択に関わ る事項	制度、施策 法律に関わ る要望	その他	
申し出人	利用者本人	0	0	0	0	0
	保護者・家族	0	0	0	1	1
	その他	0	0	0	0	0
計		0	0	0	1	1

《令和2年度 下半期》 R2.10.1～R3.3.31

令和2年度下半期 の内訳		苦情・要望の内訳				計
		ケアの内容 に関わる 事項	個人の嗜好 選択に関わ る事項	制度、施策 法律に関わ る要望	その他	
申し出人	利用者本人	0	0	0	1	1
	保護者・家族	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
計		0	0	0	1	1

・保護者よりの要望
(新型コロナウイルス感染対策で帰省・面会を停止していることに伴い)
高齢者施設などで、家族が窓越しに顔を合わせたり、メッセージボードを持ったりしているニュースを聞いたが、園ではしてくれないのか。

・園の対応
現在行っている電話でのやりとりの継続でお願いし理解を得る。

・利用者本人よりの要望
ご飯を食べる席を変えてほしい。

・園の対応
現在の席の前の子どもが、食事中に嘔吐することがあるということが要望した理由であることから、嘔吐することがある子どもの前は職員とする席次の変更を行う。