

苦情解決結果状況報告書（令和4年4月～令和4年9月分）

苦情解決統括責任者 平野 浩一

番号	施設名	受付日		申出人区分	苦情区分	苦情内容	申出人の希望	立合区分	想定原因区分	解決結果等
		年	月							
	ひまわり ひくまの丘	令和4年	6月	17日	2	1	4	2	1 2	6/18・施設長より電話にて謝罪 6/22・担当職員より対面にて謝罪 個別担当、保育所等訪問担当を変更する旨を施設長から説明し、了解を得る ・新個別担当者、施設長から、今後の対応の仕方について保護者に確認、了承を得た その後は、ご意見なく過ごされている
		令和4年	6月	22日						

出人区分 1本人

2家族（利用者の ） 3その他（ ）

※苦情区分 1福祉サービス【ア職員の対応 イ指導等の内容 ウ制度や施策等 オその他（ ）】 2福祉サービス以外【ア医療 イ制度や施策等 ウ施設や設備等 エその他（ ）】

※申出人の希望 1話を聞いて欲しい 2教えて欲しい 3回答が欲しい 4調査して欲しい 5改めて欲しい 6その他

※立合区分 1第三者委員 2苦情解決統括責任者 3その他（ ）

※想定原因区分 1説明・情報の不足 2職員の態度 3サービス内容 4サービス量 5権利侵害 6その他（ ）