

2023(令和5)年度第一四半期 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	
					a	b	c	d	e	f		
1	保育園(御殿場)	設備・環境	対面	降園時に母親の手を離れ、一人で職員用正面玄関に向かい、自動扉から園外に飛び出してしまった。		○				○		降園時の子どもの引き渡しは、さらに丁寧に行う。正面玄関の自動扉は改修を行い、子どもの手の届かないところにボタンを設置して、子どもが出ていけないようにした。保護者にも全て説明した。