

1. 受理した苦情案件の概要【第三者委員介入以外】

(1) 受理した件数等

受付件数(月別、受付方法別)

	受付方法							
	来所		書面・電話等		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
4月								
5月								
6月								
7月								
8月								
9月								
10月	2						2	
11月								
12月			1				1	
1月		1						1
2月								
3月		1						1
合計	2	2	1				3	2

種別・苦情申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
心羽えみの保育園石神井台	1		1						1	2	3	2
合計	1		1						1	2	3	2

(2) 申出の要旨、対応結果等

苦情の相手先	区分	苦情受付件数	苦情							その他・問い合わせ
			苦情解決の結果							
			相談・助言	伝達・紹介	あっせん	通知	その他	継続中	意見・要望	
保護者・家族	①サービス内容(職員の接遇)									
	②サービス内容(サービスの質や量)									
	③利用料									
	④説明・情報提供	4	2		2					
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害	1			1					
	⑦その他									
合計		5	2		3					

1. 受理した苦情案件の概要【第三者委員介入】

(1) 受理した件数等

受付件数(月別、受付方法別)

	受付方法							
	来所		書面・電話等		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
4月								
5月								
6月								
7月								
8月								
9月								
10月								
11月								
12月								
1月								
2月								
3月								
合計	0		0		0		0	

種別・苦情申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
心羽えみの保育園石神井台												
合計	0		0								0	

(2) 申出の要旨、対応結果等

苦情の相手先	区分	苦情受付件数	苦情							その他・問い合わせ
			苦情解決の結果							
			相談・助言	伝達・紹介	あつせん	通知	その他	継続中	意見・要望	
保護者・家族	①サービス内容(職員の接遇)									
	②サービス内容(サービスの質や量)									
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他									
合計		0								