・苦情よりも、ご意見・要望として意見が出ることが多く、利用者の足音や部屋からの音、たばこ、香水等のにおい等が気になると利用者より話がありました。
・利用者とのコミュニケーションにおいて、言葉で職員の意図がうまく伝わらず、職員対応に対する改善を求める声があったため、丁寧に説明等心掛けていく必要がありました。
・苦情、意見等には職員が傾聴し、誠実に対応を行ったが、なかなか解決に至らない事案もあり、子ども家庭支援センター等とも連携を図りながら、対応を継続しました。
・苦情解決第三者委員への苦情相談やご意見箱への苦情・意見・要望はありませんでした。

区分	内容	計
苦情	利用者間	1
	職員対応	5
	設備	2
	保育園について	1
	駐輪場	1
	その他	1