

# 平成19年度 苦情解決受付一覧表

社会福祉法人 八葉福祉会

| 番号 | 年月     | 分類   | 内容                                                                                   | 処理・対策                                                          | 完了 |
|----|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|
| 1  | H19.5  | サービス | 4月生まれで5月途中入所の場合、措置年齢児が繰り上がり、同学年の子と一緒に扱いにはならない。処遇に差が出るのは不公平だ。                         | 市の措置制度について説明した。措置の扱いについての苦情は市へ申し立てるようお願いした。                    | ○  |
| 2  | H19.5  | 職員   | 送迎時に目を合わせても挨拶をしない職員が居る。気持ちよく子ども達が迎えられるように注意を払ってほしい。                                  | 当人へ反省を促し、指導した旨を伝えた。                                            | ○  |
| 3  | H19.5  | サービス | 参観日が土曜日から平日になって見に行くことができない。                                                          | 子どもの負担を考え、普段の生活がより分かるように平日参観にした。都合の付く日で良いので見にきて欲しい旨を伝えた。       | ○  |
| 4  | H19.6  | 利用者  | 決められた場所以外に注射するマナーの悪い保護者が居る。子どもに対しての影響もあるので、ルール違反をする人は駐車場の利用を停止して決め付けられたような対応が気に食わない。 | 保護者向けのお便りをだし、注意喚起を行なった。                                        | ○  |
| 5  | H19.6  | 職員   |                                                                                      | 保護者の主張を傾聴し、保護者の要望に対して丁寧に対応するように注意を促した。                         | ○  |
| 6  | H19.8  | 利用者  | いつも決まったお友だちとトラブルになり怪我をさせられたりする。相手の子の教育はどうなっているのか、相手の保護者への謝罪を要求する。                    | 双方の保護者と園長、職員で話し合いを持った。加害児保護者が謝罪すると共に、園内でも注意を払うよう約              | ○  |
| 7  | H19.10 | 利用者  | 番号6と同じようなトラブルになり、再び被害児の保護者より園生活での不安や、怪我をしたときの対応などの苦情が寄せられた。                          | 状況の説明と話し合いを続け、母親の精神的ショックを取り除くよう務めた。以前の件以来、保育士の見守りは行なっている旨を伝えた。 | ○  |
| 8  | H19.10 | サービス | お友達の補助でバギー移動中に転倒した。バギーで移動するときは、危険の無いように先生が補助を行なってほしい。                                | 保護者へ謝罪し、職員へ移動するときの注意事項を確認した。                                   | ○  |
| 9  | H19.10 | 利用者  | 混雑している時間帯に送迎後は速やかに駐車場を空けてほしい。運転中のマナーの悪さ(携帯電話など)を注意して欲しい。                             | プリントを配布し注意喚起を行なった。                                             | ○  |
| 10 | H19.11 | サービス | 子どもが押されて転んでいるのに誰も注意しなかったのは問題ではないか。                                                   | 子どもの行動について保護者と対話を持った。クラスについてはルールをちゃんと守って遊ぶことを根気よく伝えていくことにした。   | ○  |