

平成20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	H20. 5	利用者	駐車場の使い方について、マナーが悪い。	プリントを配布し注意喚起を行った。	○
2	H20. 6	利用者	駐車場への進入や逆走など、ルールを無視した保護者がいる。注意して欲しい。		○
3	H20. 7	サービス	子どもの服が色落ちしている。洗濯しないで欲しい。	調査の結果、保育園ではなく職場の託児所で洗濯され色落ちしていた。	○
4	H20. 8	職員	ボランティア学生の態度が悪い。目を合わせても挨拶もしない。	学生の態度について謝罪した。学生に対してはそれとなく触れ、改めるようにうながした。	○
5	H20. 11	利用者	お迎えの時間、保護者が出入りする門が開けっ放しになっていて、子どもが勝手に外に出ていた。 他の保護者に対して、門を閉めるルールを徹底してほしい。	職員会議にて施設対応を話し合い、門に張り紙をして必ず閉めるように促した。	○
6	H20. 12	サービス	器楽演奏会で自分の子が前の子に隠れて見えない。ビデオも撮れずガッカリ。	連絡帳にて申し訳なかった旨を伝える。園で撮影したビデオを貸し出した。	○
7	H20. 12	利用者	園舎北の道路を逆走する車がいる。	該当保護者に逆走しないよう口頭で注意を呼びかけた。	○
8	H21. 1	職員	降園時の危険防止のため、お迎えを待つ間、座って待つが、またまた鉄棒をしていたK児に他の先生が注意し、意気消沈する姿に母親が不満を持った。その後、母親がインターネットにこのことを流していた。	状況を把握しないままK児を注意したことについて、言葉がけの時の状況判断をよく考慮することを職員の間で申し合わせた。ネットの危険性についてお便りを配布した。	○
9	H21. 1	サービス	園外保育に向かう途中、園児が歩道の側溝に転落した。事故のケガの説明について、顔面を縫うケガにもかかわらず、不適切な発言があり保護者が不満を持った。	過去にも同様の事故があり、当時の反省を全員で再確認した。 子どもたちと歩道の歩き方や、気をつけることを話し合い注意を促した。	○
10	H21. 2	職員	T保育士が顔を見るたび「〇〇時までにお迎えに来てください。」と言われるのが嫌でたまらない。 毎日精一杯働いているのに、子どもを預けるのが不安である。	安心して預けていただけるよう対応した。保護者への対応の仕方について、保育士間で話し合いを行った。	○