

平成21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	H21. 5	施設設備	保育園のトイレにスリッパが無いことについての衛生面での訴え	乾式トイレについての理解を求めるプリントを配布した。	○
2	H21. 5	保育	子どもの前髪が短くなった。自分で切ったかどうか確認したい。	子どもがはさみを使っていたときの状況を説明した。 はさみを使用しているときの配慮や、はさみの使用方法を確認した。	○
3	H21. 9	利用者	駐車場の利用マナーが悪い。	駐車場利用についての掲示を行った。	○
4	H21. 9	保育	他児とのトラブルからのケガについて説明が無かった。園内での子どもの生活に不安がある。	トラブルについての伝達ができなかったことを謝罪。 園での様子を伝えると共に、保護者との連絡を密にするよう申し合わせた。	○
5	H21. 9	保育	降園時間帯でのお友達とのトラブル。おでこを蹴られた旨の訴えがあった。保育士からの説明が無かった。	トラブルになりやすいお友達と話し合った。説明が無かったことをお詫びし、降園時間帯の保育士の配置について園内で話し合った。	○
6	H21. 10	職員	インフルエンザ回復後の登園許可について。医師からの許可を得ているのに、本来7日間休むことを告げられた。	一律の対応を行っている旨を伝え、登園許可の証明があれば登園可能であることを伝えた。	○
7	H21. 10	職員	「お父さんのお休みのときは早めにお迎えに来て欲しい」と度々言われる。仕事に就いていることを理解して欲しい。	保護者の仕事について職員で理解を深め、安心して子どもを預けられるように配慮する旨を確認した。	○
8	H22. 3	保育	3月末の希望保育や給食提供ができないことについて疑問。	来年度の準備や設備のメンテナンス、園内研修の必要性を説明したが納得のいかない様子。 給食室と話し合い、準備に支障が無いように給食の提供を行った。	○