

## 平成22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  | H22. 6  | 職員<br>その他 | お泊り保育に障害児保護者が引率として付き添わなければならないのはなぜか。園行事としてすべて保育園で対応してほしい。理由の説明が不十分で園に対して不信感を持つ。 | 保護者との直接話し合いの機会を設け、お泊り保育に対する方針と、子どものことを考えた上での判断である旨を説明する。担任の対応について改めるべきは反省する旨を伝えた。 | ○  |
| 2  | H22. 10 | 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。                                                                 | ○  |
| 3  | H22. 10 | サービス      | クリスマス会を平日にしないようにしてほしい。園の行事は土曜日にしてほしい。                                           | 事前に予定を渡し、仕事の調整などがしやすいように配慮していること、また、行事は必ず参加しなければいけないものではないことを伝えた。                 | ○  |
| 4  | H23. 1  | 利用者       | 友だちとふざけ合っていて注意されたことを、自分だけが叱られたと母親に伝え、母親が立腹。連絡帳での返答にも不満を持つ。                      | 直接の説明が遅れたことについては謝罪し、事実を伝えた。当該園児だけが叱られた事実はなく、当事者すべてが注意を受けていることを伝え理解を求めた。           | ○  |
| 5  | H23. 2  | サービス      | 2、3歳児の混合クラスが不安。                                                                 | 市への匿名相談。設置基準を満たしている点について市担当者を確認する。利用者からの直接の問い合わせがあれば不安が解消されるよう話を聞くことを伝えた。         | ○  |
| 6  | H23. 2  | サービス      | 希望保育のとき、お弁当、おやつを持参しなければならないのはおかしいのではないか。                                        | 市への匿名相談。希望保育での給食提供については対応調整中で納入業者との調整を行っている。来年度実施に向けて対応していく旨を伝えた。                 | ○  |
| 7  | H23. 2  | サービス      | 駐車場の利用料金は園が収入として得ているのではないか。                                                     | 市への匿名相談。駐車場は保護者会が管理運営しているもので、運営については園は一切関わっていない。駐車場代についても、園の収入になる事はない旨説明した。       | ○  |
|    |         |           |                                                                                 |                                                                                   |    |