

平成24年3月31日

平成23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	H23. 7. 4	職員	流行しているシラミに関する対策について、 ・シラミの原因のように言われた。 ・駆除をしていないように言われた。 など、抗議があった。	シラミ対策について説明し、理解を得られるように話をした。 継続的な対策が必要な病気なので、子どものためにも対策と協力を要請した。	○
2	H23. 7. 5	職員	シラミ対策について、 ・園でうつされたことへの不満。 ・園の対策への不信感。 ・他の親の視線をプレッシャーに感じる。	発生当初から徹底的に駆除対策をしている旨説明。家庭での駆除対策も必要であることを説明し理解を得るように努めた。母親の精神的な負担にもこたえられるように、気になる事は相談を受ける。	○
3	H23. 7. 23	サービス	育休中の希望保育の受け入れをしてほしい。	家庭での保育が可能であるなら、できるだけ家庭過ごすことをお願いしていることを説明。 職員の発言や行動に誤解が生じないように指導した。	○
4	H23. 8. 11	職員	保育希望日の連絡は伝わっているのか？ 諸経費の受領欄に間違っ領収印が押してあった。 連絡帳の返事が無いことがある。 子どもへの対応がきついように感じる。	領収印など間違いについては誤りを認め訂正した。職員の対応については細やかな対応ができるよう努力をしていることを伝え、理解をお願いした。	○
5	H23. 11. 2	その他	園周辺道路への路上駐車を止めてほしい。 我が物顔で道路を通行する保護者車両が目立つ。交通マナーが悪すぎる。	要望を聞き、保護者向けの交通マナーに関するお便りを配布した。 駐車場周辺に職員が立ち番をするように対応。	○