

平成24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	H24. 4. 20	サービス	子どもが下痢になった。 合同保育をしている他児からうつされたらしい。合同保育のときは休ませるので知らせしてほしい。	保育士の配置計画、合同保育になることがある旨を伝えた。また、感染症についてはできる対応を行っていることを伝えた。	○
2	H24. 4. 20	サービス	おむつ交換の際、お尻を拭かずに新しいものをはかせている。きちんと拭くようにしてほしい。	おむつかぶれや排便による汚れについては綺麗に拭くようにしている。 紙おむつへの排尿については乾いていることもあり拭かずにはいている。 個別配慮が必要な子については拭くようにしている。	○
3	H24. 8	サービス	姫路市役所より 保護者から「平日の行事が多くて困る」旨の苦情電話があったと連絡。	行事についてはアンケートをとり結果を公表した。大多数の保護者は園の方針に賛同している。また、大きな行事については土曜日に実施するように配慮しており、保護者個別の都合で行事の変更はできない。	○
4	H24. 9. 11	サービス	時間外保育の園庭あそびで、サッカーあそびをしている時にボールが不意に飛んでくるようなことがあり危険を感じる。	時間外保育の遊び方について見直しを行い、どの子も安全に遊べるように徹底するようにした。	○
5	H24. 9. 11	職員	子どもが園で友達に目を叩かれたことを帰宅後に言ってきた。保育士からは報告がなかったのが心配になった。	子どもに怪我はなく、念のために病院を受診された。 叩かれた際の状況を保護者に対して説明し謝罪した。	○
6	H24. 9. 13	その他	園周辺道路への路上駐車を止めてほしい。車での送迎マナーが悪い。無灯火など危険行為が目立つ。	要望を聞き、該当者へ直接注意をした。 保護者へマナー向上のお便りを配布した。	○
7	H25. 3. 19	その他	駐車場利用のマナーが悪い。 保護者が立ち話をしている子どもから目を離していることがあり非常に危険。 出入口での左右確認を怠り発進する車がある。	駐車場利用についての注意を掲示した。 状況を見ながら、必要に応じて駐車場での立ち番など啓蒙を行う。	○