

平成28年3月31日

## 平成27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  | H27. 5. 28  | サービス | 近隣の公園で和太鼓の練習をしている際、CD音楽の音量が大きい。                                                                                        | すぐに職員に連絡し、音量の調整を行った。                                                          | ○  |
| 2  | H27. 9. 10  | 職員   | 担任が子どもに対し不適切な言葉を使っていたという旨苦情があった。                                                                                       | 担任に確認すると、会話の流れでかわいさの表現として安易に使ったことを認める。<br>子どもの立場になって言葉遣いを考えることを話し合い、保護者へ謝罪した。 | ○  |
| 3  | H27. 9. 12  | サービス | 18時前にお迎えに来た保護者が駐車場に子どもを放置して帰宅した。駐車場に1人だった子どもを園で保護し、保護者へお迎えの要請をするも応じず、祖父に引き取られる。<br>延長保育料の請求をするが支払いを拒否し、保護したのは園側の勝手と主張。 | 保護者の説得はできず、祖父に延長保育料の支払いをたてかえてもらった。                                            | ○  |
| 4  | H27. 10. 23 | サービス | 子どもがけがをした説明が職員と子どもの証言で食い違う。<br>納得のいく説明を求める。                                                                            | 子どもの証言内容があいまいであったことが分かった。<br>保護者への報告が担任ではない保育士からの説明であったため信頼が得られなかったことが誤解を招いた。 | ○  |
|    |             |      |                                                                                                                        |                                                                               |    |