

## 令和元年度 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・対応	完了
1	R1. 6. 21	行事	平日に園行事を行うことを見直して欲しい。	日程の都合等から平日に行う行事もある。今後、行事の在り方について検討していく旨伝えた。	○
2	R1. 7. 25	サービス	午睡時にエアコンを使用していないのではないか、と言う連絡があった。	普段から28度以下を保つようにエアコンを使用しており、当時は午睡後の換気のためエアコンを止め窓を開けていたため誤解が生じた。室温管理について掲示を行った。	○
3	R1. 12. 25	サービス	感染症の疑いがある子どもに対して、病院の受診を依頼するに際し、職員によって対応が曖昧であった。	保護者には病院の受診を依頼し、相談を受けた場合の職員の対応については連携できるよう確認した。	○
4	R2. 3. 17	サービス	次年度の施設運営方針について、保護者が納得いかない点について問い合わせがあった。園生活での子どもの態度について、園から伝えた内容に対して不満を持たれる。	運営方針については、あらかじめ方針を伝えたもので、保護者の了解を得るためのものではないことを説明した。子どもの態度については事実を伝え家庭との連携をとるために必要なことで、時期を見て支援を進めたい。	○