

令和5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	施設	分類	内容	処理・対応	完了
1	R5. 6. 2	やぐら	サービス	第2子産休に入ったら、お迎えを早くしないといけないのは納得ができない。	産休中の標準時間保育は認められているところであり、早いお迎えは強制ではない旨伝えた。 子どもの育ちの観点から、無理のない範囲で通常保育時間内での保育利用をお願いしており、誤解の無いように伝えた。	○
2	R5. 9. 11	やぐら	サービス	気象警報が発令されたら即時に自宅待機など要請するのではなく様子を見て対応してほしい。	警報発令時の対応については入園説明にて説明した通りであることを伝え、理解を促した。また、保護者の伝え方について理解が得られるように注意を払う。	○
3	R5. 11. 27	津田このみ	サービス	年末の希望保育を利用したいが、可能であれば調整して早めに迎えに来てほしいと言われた。希望保育も平常時通りに預かってほしい。 姫路市こども保育課より連絡	希望保育中は、保育環境が大きく変わるため、配慮が必要なお子さんにとっては負担が大きいため、できる限り早目にお迎えに来てもらえるよう伝えたことが誤解された。 保育課を通じ上記旨を伝えてもらい、保育実施の調整を行った。	○