

平成 30 年 月～12月

苦 情 受 付 内 容 一 覧

番号	事業所名 (事業種)	年	月	受付 方法	申立者	分類	苦情の内容(概要)	対応・改善の内容
1	中振敬愛保育所	30	1	口頭	利用者家族	職員の接遇	「保育士が、子どもが保育室にいるのに、電気を消していた。おかしいですよね？不安で預けられないです」と訴えられた。	保護者の気持ちをくみ取り傾聴し、全職員に子どもへの関わり方について周知をする旨を伝えた。非常勤職員にも研修対象者を広げて、研修の実施をおこなうこととした。
2	中振敬愛保育所	30	3	ホーム ページ	利用者家族	職員の接遇	「職員は子どもの発達を理解しているのか？」「叱った後のフォローをしていない」と園児への関わりについてホームページの問い合わせ欄より苦情を受け付けた。	園長より、手紙および直接説明と謝罪をした。子どもに適切な対応、声掛けをし、職員一人一人が言動に留意するように周知を行った。
3	中振敬愛保育所	30	3	口頭	利用者家族	職員の接遇	保護者より「昨日、お友だちとのトラブルでケガをしていた。怪我をしたのに先生に言えないのは、先生との関係が出来ていないからではないか？」「朝なかなか離れないのも同様の理由」と訴えられた。	怪我に気付けなかったことを謝罪し、園児との関係を築いていけるようにすることを伝えた。職員間で、子ども達が、何かあった時に安心して話せる関係づくり、環境づくりが出来るように再確認をした。
4	中振敬愛保育所	30	3	口頭	利用者家族	職員の接遇	「昨日担任保育士に思いを伝えたが、気持ちがおさまらない。担任保育士が信用できない。子どもをしっかり見ていない。」との訴えがあった。	保護者の訴えを傾聴し、不快な気持ちにさせたことを謝罪し、担任職員の思いも丁寧に説明し伝えた。今後、誤解を招かないようにその都度、丁寧に対応していくこととした。

5	中振敬愛保育所	30	3	口頭	利用者家族	職員の接遇	「昨日、謝罪を受けたが、その後すぐに話題を変えられた。ちゃんと思いは伝わっているのか？」との訴えがあった。	園長が、保護者の訴えを傾聴し、不快な気持ちにさせたことを謝罪した。今後も、保護者の思いを受け止め、傾聴しながら対応していくこととした。
6	中振敬愛保育所	30	4	口頭	利用者家族	職員の接遇	職員の閉園時間以降の職員対応、配布物の記載の表現が個人を特定しているようであること、駐車場の閉鎖の仕方についての訴えがあった。	職員の対応について不快な思いをされたことに対して謝罪し、記載文については個人を特定したのではないこと、駐車場の閉鎖の仕方については、理由と経緯を説明を丁寧に説明した。
7	中振敬愛保育所	30	4	口頭	利用者家族	説明・ 情報提供不足 サービス内容	歯みがきセットの保管場所について説明のない中、保護者がロッカーに入れておいたところ、担任保育士はカバンの中しか確認せず、その日歯磨きができなかったことについて訴えがあった。	説明不足であったことおよびカバン以外の場所を探さず児が歯磨きができなかったことについて謝罪した。
8	中振敬愛保育所	30	4	口頭	保護者	職員の接遇	紛失物についての対応が遅かったこと、本児に対して担任保育士からの声掛けが少ないことなど、配慮が足りないのではないかという訴えがあった。	対応不足を謝罪し、紛失物は引き続き探す事、児に対してほかの児同様に関わっていることを説明し、また今後も信頼関係を築くため努力していくことを伝え、理解を頂いた。

9	中振敬愛保育所	30	4	文書	利用者家族	職員の接遇	園から配布したシールが通園カバンに貼られていたが、その場にいた職員がすぐに対応したり、解決してもらえなかったことに対して、翌日、連絡ノートにて訴えがあった。	対応が不十分なまま帰宅となってしまったことを謝罪した。何かがあった時にはそのままにせず、声をかけたり思いを聴くことを職員間で再確認することとした。
10	中振敬愛保育所	30	5	文書	利用者家族	サービス内容	個人用おむつ入れのバケツの中に園のレンタル布おむつがまざっていたことに対する苦情。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。保育士が誤ってレンタルおむつを本児に使用させてしまったため混入したこと、園用の物は衛生面では問題がないことを説明し、今後は、十分気を付けていく事を伝えた。
11	中振敬愛保育所	30	5	口頭	利用者家族	事故等	園内で転倒し前歯が抜けた事故について、見守り職員の配置および職員の転倒後の処置対応に対して訴えがあった。また、園が今後どのように対応するのかという訴えがあった。	事故当日は基準通りの職員配置であったことを説明し、見守りに不安を抱かせたことを謝罪した。転倒後の処置の状況について再び詳しく説明を行った。今後、園内の危機管理と環境整備を行い、けがの治療に関しては保険にて補償を行うとともに、園内で出来るだけの配慮をしていくこととした。
12	中振敬愛保育所	30	5	口頭	利用者家族	事故等	園内で転倒し前歯が抜けた事故について、環境整備や処置対応に対して苦情を受け付けた。また、卒園後の治療費や受診時の交通費、就業補償についての訴えがあった。	対応に不足があったことを謝罪した。環境については整備してあったことを説明し、卒園後の治療費や交通費、就業補償などについては、園の保険の範囲内で、できる限りの対応を保険会社と連携して行っていくことを伝えた。

13	中振敬愛保育所	30	12	文書 電話	利用者家族	職員の接遇	保育士の子どもに対する叱り方について「手をたたいていた」「日常的にされているのでは」と連絡ノートおよび電話にて訴えがあった。	子どもの手を叩いた事実はなかった事を伝えた上で、そのように受けとられる態度や対応があり、不安にさせてしまった事を謝罪した。また、職員間で共有し子どもに丁寧な保育をすることを周知することとした。
----	---------	----	----	----------	-------	-------	--	--