

平成 30 年 1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	香里敬愛保育所	30	1	文書	利用者家族	職員の接遇	外部英語教室の当日の代理講師対応に対し、保育園と英語教室本部の事前連絡連携について訴えがあった。	代理講師対応について英語教室本部との連絡を事前に行うべきだったことを謝罪した。今後、外部教室との連携を十分に行えるよう、変更点があれば保護者と園両者に連絡を入れてもらうことや、通常と異なる点があれば、園から英語教室本部へ確認をとることとした。
2	香里敬愛保育所	30	2	文書	利用者家族	サービス内容	園児の0・1・2歳児連絡ノートの用紙補充の配慮不足に対する苦情。	連絡ノート用紙の補充ができておらず配慮不足であったことを謝罪した。その後、補充のルールを決め、4月のクラス説明会の際に0・1・2歳児の保護者に伝えることとした。
3	香里敬愛保育所	30	5	文書	利用者家族	職員の接遇	担任職員が、登園時であったり、夕方戸外遊びのお迎えに保護者に駆けていく園児を呼び止めて挨拶をしないことに対する苦情	園長代理が保護者の方と話し合いの場を設け謝罪をした。今後は接遇の研修を通し、全職員に「さようなら」「おはよう」の挨拶の徹底を教育することとした。
4	香里敬愛保育所	30	7	口頭	利用者家族	職員の接遇	連絡ノートに「本日は母の妹がお迎えに行きます」という記載を担当職員が夕方のパート職員に伝え漏れ、お迎えに来られた際に「どなたのお迎えですか？」と確認したことに対する苦情。	伝達漏れ、夕方職員の対応の仕方について謝罪をした。また、保護者以外のお迎えの時は確認を行っていることを説明した。以降、保護者以外のお迎えの方の名前も一覧表に記入し、事前の連絡がなくとも引き渡しできることとした。

5	香里敬愛保育所	30	7	口頭	利用者家族	サービス内容	7月のプール最終日に、プール入水チェック表に○(入水可)をつけていたが、水着を忘れたことに対応してもらえずプールに入れなかったことへの苦情。	7月最後のプールが対応不足によりシャワーのみの対応となったことを謝罪した。今後、入水可であれば、対応し入水できるようにすることとした。
6	香里敬愛保育所	30	9	口頭	利用者家族	サービス内容	祖父母参観日の朝は参加する方が車で来園し開始まで待機していて、駐車場が混雑し登園時に止められないことに対して訴えられた。	来年度からは祖父母参観の案内に車での来園を控えてもらう文面を載せることや、駐車場に職員が立って誘導にあたることなど、登園時に保護者の方々が困らないように対策をとることとした。
7	香里敬愛保育所	30	10	口頭	利用者家族	サービス内容	朝登園時に電気錠門扉が故障により開かなかったが、夕方降園時にもまだ対応がなされず故障したままで開かなかったことに対する苦情。	門扉が開かずに待たせたことや、故障表示など十分対応ができていなかったことを謝罪した。故障中であること、修理を依頼している旨を保護者へわかりやすく表示し周知することとした。