

平成 29 年度

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	29	4	口頭	利用者家族	サービス内容	園児の怪我に気付かなかったことへの苦情。 また、今後の対応への不安を訴えられた。	担任職員より、両親に説明と謝罪をした。 また、園児への対応の仕方については十分留意して いくことを伝えた。
2	中振敬愛保育所	29	5	文書	利用者家族	サービス内容	汚れた衣類の持ち帰り方法についての苦情。	汚れ物袋は、衛生面を考慮し通園鞆に入れることを せず、ロッカーに入れるか、カバンかけのフックにかけ ることをお伝えした。
3	中振敬愛保育所	29	5	口頭 文書	利用者家族	サービス内容 事故等	噛みつきを防げなかったことへの見守りと職員 の連携についての苦情。	噛みつきがあった際の状況や対応について説明と謝 罪をした。噛みつきを防げるよう見守り体制を見直し、 園児に関して共有すべき情報については、口頭や引 き継ぎノートで職員間での周知を徹底していくことを 伝えた。
4	中振敬愛保育所	29	6	口頭	利用者家族	サービス内容	新年度のクラス写真に園児が写っていなかつ たことへの苦情。	保護者に謝罪をし、再度撮影をする旨を伝えた。 今後は、撮影直前にも再度人数確認を徹底することと した。
5	中振敬愛保育所	29	7	口頭 文書	利用者家族	サービス内容	園児の体調不良(発熱)に気付かなかったこと への苦情。	保護者の思いを傾聴し、謝罪をした。また、今後の対 応についても、視診・触診を時間を決めて行うこと、検 温をしていくとともに、水分補給も十分に行うことを伝 えた。

6	中振敬愛保育所	29	7	電話	近隣の方	その他 (職員の声、 騒音問題)	行事での職員の声についての苦情。	今後は職員の声に留意していくことを伝えた。 職員に周知し、戸外での活動や行事中の声の大きさ・子どもへの声かけの仕方等に配慮していくこととした。
7	中振敬愛保育所	29	7	文書	利用者家族	説明・情報提供	誕生会の案内状の配布が遅れたことへの苦情。	担任職員より案内が遅くなったことについて謝罪した。 今後、案内が遅れないようにするとともに、参加の出欠が締切日を過ぎても提出されていない方への声掛けを徹底していくこととした。
8	中振敬愛保育所	29	7	文書	利用者家族	職員の接遇 説明・情報提供	夏休み期間の登園についての説明不足による苦情。	登園にかかる説明について、誤解を招き、不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。
9	中振敬愛保育所	29	9	口頭	利用者家族	職員の接遇	職員の保護者に対する受け答え方や挨拶に関する苦情。	保護者の思いを傾聴し、職員の対応で、不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。 保護者の思いをまずは受け止め、寄り添いながら対応していく事や挨拶をしっかりしていく事などを、担任職員間・職員間でも再度共有し、職員研修も行うこととした。
10	中振敬愛保育所	29	11	口頭	近隣の方	その他 (騒音)	聖徳園自然公園にて、音響の騒音への苦情。	その場で謝罪し、すみやかに音量を調節して対応した。今後も音量に十分配慮致していくこととした。

11	中振敬愛保育所	29	11	口頭	利用者家族	サービス内容 説明・情報提供	感染症疑いの場合の対応についての苦情。	感染症の疑いの場合も、感染している場合と同様の対応をしていくことを、伝えた。
12	中振敬愛保育所	29	11	口頭	利用者家族	説明・情報提供	園児の怪我について、保護者への伝達不足による苦情。	担任職員より、詳しく状況説明をし、今後は担任職員間の連携を図る事や保護者の方に情報伝達をしっかりと行っていくことを伝えた。
13	中振敬愛保育所	29	12	口頭	利用者家族	職員の接遇	泣いている園児への職員の対応についての苦情。	職員が対応できなかったことを謝罪した。園児の思いに寄り添い関われるよう職員間で周知し、今後気を付けていくことを伝えた。
14	中振敬愛保育所	29	11	電話	利用者家族	サービス内容	他の園児に噛まれたことについての苦情。	未然に防げなかったことを謝罪した。また、「この年齢のこどもは言葉がまだ出ず、噛むこともある」ということを丁寧に説明するとともに、今後の見守りの体制について伝えた。
15	中振敬愛保育所	29	12	口頭	利用者家族	サービス内容	汚れた衣類の返却方法について、同じ対応を繰り返してしまった事への苦情。	職員間で周知できていなかったことを謝罪し、今後はきちんと周知・徹底していくように伝えた。その後、朝夕の担当職員や他の職員にも洗濯物の返却方法について伝達し、周知徹底をおこなった。

16	中振敬愛保育所	30	1	口頭	利用者家族	職員の接遇	夕方の担当職員の子どもへの対応についての苦情。	保護者の気持ちをくみ取り傾聴し、夕方の担当職員だけでなく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。
17	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	職員の園児への関わり・声掛けについての苦情。	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。
18	中振敬愛保育所	30	3	口頭	利用者家族	サービス内容	園児の怪我に気付けなかったことへの苦情。	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。
19	中振敬愛保育所	30	3	口頭	利用者家族	職員の接遇	保護者対応の際、職員の受け答えについての苦情。	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。
20	中振敬愛保育所	30	3	口頭	利用者家族	職員の接遇	保護者対応の際、職員の受け答えについての苦情。	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。