

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	香里敬愛保育所	29	4	口頭	利用者家族	サービス内容	進級したクラスに掲示した誕生日表の名前の未記入と、日付の間違いがあったことへの苦情。	すみやかに誕生日表に園児の名前、正しい日付を記入した。今後、誕生表作成時、誕生表に使用するための名簿の作成および複数での確認を行い、漏れが無いようにしていくこととした。
2	香里敬愛保育所	29	5	文書	利用者家族	職員の待遇	保護者に園児の様子を伝える際に職員が使った「ややこしい」という表現について指摘を受けた。	言葉づかいや言葉の選択について保育所全体で気を付けていくことを保護者に伝えた。今後、接遇研修の際に言葉づかいに関しての内容も取り入れていくこととした。
3	香里敬愛保育所	29	5	口頭	利用者家族	説明・情報提供	保護者が伝えた連絡事項が職員間で伝達できていないことへの苦情。	連絡事項はすぐに引き継ぎ表に記入し、伝達ミスが起らないようにすることを保護者に伝えた。また、その旨を全職員に周知徹底した。
4	香里敬愛保育所	29	5	文書	利用者家族	サービス内容	延長保育時間帯の見守り不足に関する苦情。	見守りが行き届いていなかったことを謝罪した。改善として、延長保育時の保育方法を見直し、降園時に園児の視診をしっかりと行うこととした。
5	香里敬愛保育所	29	5	口頭	利用者家族	サービス内容 事故等	他の園児に噛まれた件について、見守り不足への苦情。	防ぐことができなかったことについて謝罪し、今後も十分に見守りを行っていくこととした。また、成長の過程で噛むといたことがあること、それを理解し保育を進めていることを説明した。改善として、見守り方法について、園内で見直しを行った。

6	香里敬愛保育所	29	5	電話	近隣住民	その他 (騒音)	早朝(朝9時半ごろ)からの笛や子どもの声による騒音に関しての苦情。	園庭での運動遊びの際、朝の早い時間帯は笛を吹かずに取り組んでいき、日中も笛は必要以上に吹かないこととした。
7	香里敬愛保育所	29	6	口頭	利用者家族	その他 (利用者家族のマナーについて)	登降園時に特定の保護者が駐車場に長時間とどまっていることへの苦情。	当該保護者に駐車場の使用の際は、譲り合って頂くこと、速やかに出入りをして頂く事をお願いした。また、クラス懇親会時に各クラスの担任職員より、駐車場利用のマナーについて保護者をお願いとして伝えた。
8	香里敬愛保育所	29	6	口頭	利用者家族	説明・情報提供	気象警報発令時の園の対応について、園のきまりと実際が違ったことへの苦情。	気象警報発令時の対応について、園で見直しを行い、決まった内容を伝えた。その後、8月保育通信にて変更内容の周知を行った。また、平成30年度の重要事項においても変更を行うこととした。
9	香里敬愛保育所	29	7	電話	利用者家族	職員の接遇 説明・情報提供	職員間の伝達不足およびお迎えの際の職員の対応についての苦情。	連絡事項の伝達ミスのないように今後気を付けていくことや言葉遣いや対応の仕方について研修により取り組むことを管理者より伝えた。
10	香里敬愛保育所	29	9	口頭	利用者家族	説明・情報提供 事故等	園児の怪我(肘の亜脱臼)について、また保護者への電話対応の内容に関する苦情。	誤解を生じさせてしまう説明をしたことで、不快な思いをさせてしまったことに謝罪をした。また、今後亜脱臼への理解を深めるために、研修など学ぶ機会をつくっていくことを伝えた。

11	香里敬愛保育所	29	9	口頭	利用者家族	職員の接遇	夕方の職員の挨拶が少ない、挨拶が返ってこないことへの苦情。	園として職員全体に接遇に関する研修を実施していくことを伝えた。
12	香里敬愛保育所	29	10	口頭	利用者家族	サービス内容	朝の時間の玩具の出し方と見守り方法についての苦情。	保護者に、当該園児両者に担任職員が個別に話を聞き、お互い納得できたことを伝えた。 また、朝・夕の担当職員に対して、保育環境や見守り方法について管理者から指導を行ったことを伝えた。 その後も継続して朝夕担当職員に対し、会議等で保育や看護方法について指導を行なうこととした。
13	香里敬愛保育所	29	12	口頭	利用者家族	事故等	食物アレルギーの対応不足およびその後の園の対応についての苦情。	園の代表者から謝罪できていなかったことと対応不足を謝罪した。 今後もアレルギー対応においては、食事提供に携わる職員に対して手順の確認の研修を行ない事故がないようにすることとした。
14	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。	ルールを決め、連絡ノート用紙の補充がきちんとできるようにすることを伝えた。4月のクラス説明会の際に0・1・2歳児の保護者にその旨を周知することとした。