

施設名

同胞保育園

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	3 件	件	件	件	3 件
B サービスの質や量	1 件	件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	1 件	1 件
合 計	4 件	件	件	1 件	5 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	<p>保護者より以下の内容の手紙を受ける。</p> <p>いつも子どもたちのためにありがとうございます。職員の方が、子どもに対して一方的に決めつけて怒る様子を目にしたたり、耳にするたびに悲しく、それでは子ども達に伝わらないのでは、子ども達の自尊心はどこにあるのだろうかと思います。「早くして」などの声かけは、本当にやめてほしいです。子ども相手の業務で大変なことと先生には頭が下がるおもいですが、考えなおしていただきたいです。保護者の要望を100%叶えてほしいなどそういった事でなく、先生も保護者も子どもたちも同等であってほしいと思います。子どもが好きじゃないのかな？と、疑問に感じます。よろしくお願いします。</p>	<p>当該職員に状況を確認する。日々の保育をしながら、子ども達が怪我をしないか、とてもプレッシャーであり、特に夕方、一人勤務時間に保護者や子どもたちへの対応に苦慮している。また、支援の必要な児童が多いため対応に苦慮しており、その結果余裕がなくなっているとの説明があった。</p> <p>職員配置を見直すことで、当該職員の不安の軽減を図るとともに、連絡会・職員会で苦情報告を行い、保育支援について、再度、自分自身を振り返り改めるよう周知徹底を図った。</p> <p>また、職場内研修にて、「保育支援技術向上」を目的として、巡回相談の作業療法士による研修を実施した。</p>
G	<p>事業団本部へ電話による以下の内容の苦情がある。</p> <p>車がたくさん停まっていて、車の通行の妨げになっている。子どもが飛び出さないか怖い感じがする。どうにかしてほしい。</p> <p>苦情がたびたび来ていると思うが、対応はどうしているのか。駐車場の仕方が悪い。通行の妨げになっている。</p>	<p>保護者へ車の止め方のご協力と子ども達の受け入れを変更するお知らせを発行し、職員が朝7時30分からと夕方17時15分から駐車場に立ち、車の止め方の見守りと声かけ等を行うこととした。</p> <p>また、放送を利用して、保護者へ協力をお願いしている。</p> <p>その後、苦情はない。引き続き継続し、状況を見守ることとする。</p>
A B	<p>保護者より以下の内容の苦情がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもがおもらしをしたパンツと手拭き用のタオルが、ビニール袋を準備してあるのにそのまま一緒に入れてある。 ・先生方が忙しそうでパタパタしていることが多いので、その日の様子、衛生面等を連絡帳で知りたい。 ・こちらから「おはようございます」と声をかけても挨拶をしない職員がいる。改善してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者会等で進級に向けて、取組等（着替えた衣服やタオル等の片づけについては、子ども達が自分でビニール袋に入れる練習をしている）の説明をしているが、再度、お便りやお知らせ等で、保育支援について状況をお伝えした。おもらししたパンツについては、職員が手洗いしているため、そのまま袋に入れることはしていない状況である。 ・日々の保育園での様子については、お迎え時に引き続きお伝えする。その他、詳しく知りたい方は、個人で連絡帳を準備して頂き、対応していくことを再度お伝えした。 ・挨拶については、連絡会・職員会・保育部会

		等で接遇マナーについて徹底を図った。
区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	<p>保護者より以下の内容の苦情がある。 お迎えの時間を早めるために電話連絡することが、月に何回があります。担任やクラスに伝わっていないことが続いています。改善してください。</p>	<p>電話連絡の引継ぎについては職員間で漏れがないように徹底すること、誠実な対応に心がけ信頼回復に努めること等、連絡会・職員会議・保育部会等で職員に周知・徹底を図った。</p>