

苦情解決

泉佐野すえひろ保育園

受付日	平成26年4月
申出内容	<p>前日の子ども同士のトラブルについて、状況や原因等を詳しく伝えてほしい。</p>
対応内容	<p>担任と話し合い、出来るだけ詳しく状況や原因を伝えていくという事で納得して頂けた。</p>

受付日	平成26年4月
申出内容	<p>給食のメニューについて、離乳食にどんな食材が使われているのかわからない。</p>
対応内容	<p>中・後期離乳食の為、メニューに食材表示がなかったので、基本は普通食を加工している事を伝え、普通食メニュー(食材表示有)も渡す事です承される。</p>

受付日	平成26年5月
申出内容	家で友達に叩かれたと話しているが、状況を説明してほしい。
対応内容	担任がその時の状況を説明し、友達とふざけあって遊んでいた事が分かり納得して頂けた。

受付日	平成26年5月
申出内容	延長時に友達に蹴られ、口内を切った。保育者の説明と本人の話す内容に違いがある。 また、今回だけでなく以前から延長時にいじわるをされると家で訴えていたので、今後同じことがないよう 目配りを求める。
対応内容	担任と話し合い、納得して頂けた。 延長時は特に他のクラスも一緒なので、気をつけて見ていく事も改めて伝えた。

受付日	平成26年6月
申出内容	<p>延長への移動中に友達に顔を叩かれた。また、以前から友達とのトラブルについて家で話している ので 状況を知りたい。</p>
対応内容	<p>子ども自身内気なところもあり、あまり先生に言えないので気にかけて欲しいという事で、担任ともよく 話し合い、細かなことでもしっかり連絡を取り合い、気をつけていくことで納得して頂いた。</p>

受付日	平成26年7月
申出内容	<p>新園舎になったことにより、送迎方法が異なり大変になった。</p>
対応内容	<p>こどもの安全面を考慮し変更したこと、また行事の際は駐車場はいっぱいまで止めなければいけない 現状を伝え、納得して頂いた。</p>

受付日	平成26年7月
申出内容	<p>薬の投薬忘れがあった。また、ミルクを飲んだ量の伝え方があいまいでわからない。</p>
対応内容	<p>まずは謝罪し、今後については、複数担任なので全職員が確認し把握していくようにし、ミスがないよう気をつけていく事を伝えた。</p>

苦情解決

幸デイサービスセンター

受付日	平成26年5月
申出内容	<p>入浴の順番が遅く、待ち時間が長い。</p>
対応内容	<p>来所されてすぐ、スタッフより入浴順が遅くなる旨説明したが、具体的に時間等を説明不足であった事を謝罪し、今後は可能な限り早い順番で入浴して頂くという事で承される。</p>

受付日	平成26年10月
申出内容	<p>朝の迎え時、いつもより迎えの時間が遅い。玄関で待っているため腰が痛くなる。</p>
対応内容	<p>まずは謝罪し、送迎車での時間についてはなるべく同じ時間に到着するようにしているが、その日の交通状況で時間通りに行けない日もあること、また体調も心配なので玄関で待たずリビングで座って待つよう説明し納得される。</p>