

苦情解決

泉佐野すえひろ保育園

| | |
|------|--|
| 受付日 | 平成28年5月 |
| 申出内容 | <p>決められた駐車スペースに停めない車や、マナーの悪い車があるので注意してほしい。</p> |
| 対応内容 | <p>お手紙や掲示で、駐車場の利用についてお願いするとともに、職員が見かけた時は声掛けをしていく旨を伝えた。</p> |

| | |
|------|--|
| 受付日 | 平成28年7月 |
| 申出内容 | <p>何度もお友達に怪我をさせられているので、相手の保護者に伝えて欲しい。 その友達との関係性を聞きたい。</p> |
| 対応内容 | <p>怪我をしてしまった事についてまず謝罪し、基本的に園で起こったことは園の責任として対応している事、何度も続いてしまう場合には園から保護者へ話をし対応する旨を伝え、今回は相手の保護者と話をし報告するという事で了承いただいた。 子ども同士は、仲が良くいつも一緒に遊んでいる事を伝え、やる側・やられる側という関係ではないことも伝えた。</p> |

| | |
|------|--|
| 受付日 | 平成29年1月 |
| 申出内容 | 顔をひっかかれた事について、相手の保護者と話し合いの場をつくってほしい。 朝の受入時に爪のチェックをし、のびている子にはその場で切ってから受入れしてほしい。 |
| 対応内容 | 怪我をしてしまった事について謝罪し、園の責任として対応しているので話し合いの場を作ることはできないが、相手の保護者に園から話をする旨伝えた。 爪のチェックは各クラス行う事を伝え、声掛けもしていく旨を伝えた。 |

苦 情 解 決

こだま保育園

| | |
|------|---|
| 受付日 | 平成28年5月 |
| 申出内容 | 帰りの送迎時、玄関やホールで走り回っている子が多く、危ない。 |
| 対応内容 | 園長・主任と話し合いをし、職員からの声掛けを徹底していく旨を伝え、納得して頂いた。 |

苦情解決

幸デイサービスセンター

| | |
|------|---|
| 受付日 | 平成28年8月 |
| 申出内容 | <p>朝の送迎時間がいつものお迎え時間より遅く、ご利用者様から「待っているが、まだ迎えに来ない」とセンターに電話で苦情があった。</p> |
| 対応内容 | <p>まずは謝罪し、送迎車を待っている間にご利用者様の体調が崩れていないか確認。ご利用者様に今からの対応を説明。(今すぐ送迎車に電話をかけて状況等を確認し、再度ご利用者様に電話をかけ説明を行う旨説明。)その後、送迎車に電話で確認。交通状況がいつもよりも混雑しており、お迎えの時間が遅くなっているとの事で、ご利用者様に電話をかけ、説明。また次回からお迎えの時間が遅くなるなら、電話でお知らせをする旨お伝えし、納得して頂いた。他の送迎スタッフにも対応方法を周知した。</p> |

| | |
|------|---|
| 受付日 | 平成29年1月 |
| 申出内容 | <p>昼食後の口腔ケア【歯(入れ歯)磨き、うがい等】の時間に「順番を待っているが遅い。なんで遅いのか。」とご利用者様から苦情があった。</p> |
| 対応内容 | <p>まずは遅くなった事を謝罪し、状況を説明(ご希望されたご利用者で、昼食を食べ終わった方から順番に歯磨き等の介助を受けており、椅子にかけてお待ち頂いている事、また口の中や入れ歯の隙間に食べ物が残っていたら、誤嚥の原因にもなるので、丁寧に磨いて、うがいをしっかりとしている旨説明)。納得して頂いた。</p> |