

平成27年度 社会福祉法人長い坂の会 苦情受付状況

苦 情 内 容	対応及び改善策
保育園近くで保護者の送迎車と近隣の方と何度か正面衝突をしそうになったので、それに対しての対処をしていただきたいと連絡があった。 (うららか保育園)	保護者の方々に、お願いの文書を通知し、送迎の際の走行にはくれぐれも注意していただくようお願いをしました。今後は、機会あるごとに注意していくようにいたします。
9時10分頃、職員から挨拶等もなく、いきなり「今日は内科健診ですが知っていましたか、段取りがあります。」と言われた。9時までに行けなかった事、遅くなると電話を入れなかった事で迷惑をかけましたが、詫げる間もなく、段取りがあるといわれ哑然とした。段取りがあるなら工夫して何とでもできたのではないかと思う。臨機応変という事もあったのではないか。 (うららか保育園)	職員の対応で不愉快な思いをさせました事は誠に申し訳ございませんでした。対応した職員にも十分注意をしました。職員全体にも話をしました。今後は、言動など十分注意をしていきたいと職員一同共通認識を持って対応いたします。
家庭での入浴時に服を脱いだ本児の背中にあざがあった。母親が理由を聞くと、午睡時に保育士に怒られ、ギュッとされたと答えたので、何があったかを伺いたい。 (うららか保育園)	事実確認をしたら、午睡時に寝つかず騒がしかったため、注意し布団ごと本児を持ち上げ移動をしたそうです。その際に布団と本児の背中を一緒につかみ、あざを作っていました。たとえ寝ることができなくても、方法は他にもあり、今回取った方法が適切とはいえません。ここにお詫び申し上げます。再発防止のため対策委員会を設け、子どもへの関わり方、接し方を改めて見直していき、二度とこのようなことが起こらないよう注意します。
延長保育時に本児が怪我をしたことについて、自宅で尋ねると保育士から聞いたことと違うので事実確認をしていただきたい。自宅で話した内容は、保育士には自分でこけたと話したようだが、実際は4～5人でふざけていて誰かに「カンチョー」されてビックリしてこけたとのこと。 (うららか保育園)	関係した園児たちと話をしました。事実確認をしたら自宅で話されたとおりの内容でした。園児たちにも、自分がされたら嫌な事、嬉しいことはお友達も皆一緒、自分の事もお友達のことも大切に出来る様になろうという内容の話をさせていただきました。今回のことをきっかけに園児が保育士にも自分の思いや気持ちを伝えてもらえるよう一層努めます。また、園児間のトラブルにつきましても、気を配り楽しい保育園生活にします。
入園して初めて連絡帳を書いているが、園での子供の様子を書いてくれ、とてもよくわかるのだが、記入者欄にいつも名前がなく、どの先生が記入しているのか分からない。毎日のことなので、先生のサインがあると、その先生に直接もっと詳しい様子を聞くことが出来ると思う。 (うららか保育園)	職員会におきまして、記入をした職員が名前を記入すること、また土曜日、担任の公休日などに代替職員が記入をした場合も名前を書くことの必要性を説明しました。文書責任や保護者の皆様との関係を深くしていく為にもそのことが重要であるという意味を説明し周知徹底を図りました。