

要望・苦情受付・対応と処理報告

社会福祉法人報恩感謝会 (平成29年4月～30年3月)

(2-1)

事業所	発生日時	内容(状況と関係者等)	対応と処理状況	第三者委員への報告
たから保育園	1月24日 2月16日 3月22日	・子育て支援部より、匿名で不適切な対応をしている保育担任が有るとの通報があった。と 電話あり ・長田警察より、園舎から子どもの鳴き声が聞こえるとの通報があり確認に来られる。 ・保護者会を開催して、状況を報告する。	・該当する保育士に確認をし、勤務停止処分とする。 ・クラス会、保護者会を開催し、報告と御詫びをする。 ・子どものいない時間帯で、通報がおかしい。何か、偏った意図を感じる。 ・念のため、保育室にカメラを設置し記録しておく。 ・内部でお互いに望ましい配慮をする関係を作る。 ・職員に対して、研修を行い、保育内容の改善と向上に努力をしていく。	・年度でまとめて報告
あさひ保育園	12月13日	・市長への手紙で、「保護者に大掃除を手伝わせているが、いいのか？」等の問合せがあった。と市の担当課長から電話があった。	・保育士が大掃除をしていた様子を見た保護者が「年に一度くらいはお手伝いをさせて下さい。」の声で始まったこと。強制はしていません、と返事。 ・手紙の人に、神戸市から返事し理解を頂く。	・年度でまとめて報告
竹の台保育園	10月16日	・14日開催された運動会で、席取でマナーの悪い保護者がいたと苦情があった。 ・荷物だけ置いて場所を取り、会場寸前に列に並ぶ	・前後の保護者に確認し、他の保護者と公平を欠くため今後園としてフリントでマナーの徹底を図るようにする。 ・整理券を配り保護者に負担を掛けないようにしている。	・年度でまとめて報告
大同保育園	7月3日	・7月3日(月)に園便りを配布したが、1日(土)の献立が解らないので、家のメニューと重ならないようにしたい。	・いつも1日に配布しているが、1日が土日祝日の場合は、月曜日配布となることを説明しご理解いただく。 ・但し、アレルギー児の場合は個別対応としていた。 ・今後は、月末に玄関に掲示し改善をし、ご意見に感謝。	・年度でまとめて報告
	8月23日	・泥んこ遊びは必要なあそびの経験だと思うが、オムツのままで遊ぶのは、衛生的に気になる？	・泥んこ感触遊びは、経験させたい保育内容であり、砂の消毒も行っている。着衣に泥や水を含むため紙パンツ一枚でさせていると説明する。 ・園の意図するところを説明し、ご理解頂いた。	・年度でまとめて報告
	3月末	・ご意見箱に「子どもたちが靴を脱ぎやすいように、玄関にテープ等でスペースを作ってほしい」との要望があった。	・玄関の片側しか踏み板・スノコがなかったため、もう片側にもスノコを設置して喜ばれた。	・年度でまとめて報告