

2018(平成30)年度第四四半期 社会福祉法人雲柱社 苦情・ご意見受けつけ報告

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果
					a	b	c	d	e	f		
1	保育園(御殿場)	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	対面	園児祖母より、子どもが保育園に行きたがらない。集団に馴染みにくい性格なので十分に相應しいケアを保育士にお願いしたいと申し入れを頂く。		○					園児祖母の申し出により園長と面談の機会を持つ。祖母の気持ち、考えをお聞かせいただき担任としても本児の受入れに際し特別な配慮を持って対応することを伝える。その後、祖母より保育士の対応に改善が見られたとの報告を受ける。	納得頂く