

2020(令和2)年度第二四半期 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	園児の祖母より連絡。該当園児の気になる行動を保育士が母親に伝えた際、母親が自分の育児方法を否定されたと感じ、祖母に泣いて相談することがあった。母親への伝え方を配慮してほしい。	○						園長が本児母親の気持ちを傷つけてしまったこと、祖母に不安を抱かせてしまったことを謝罪。①本児をしっかりと見ていくこと②主担任と副担任の対応について確認することをお伝えした。	継続対応
2	保育園(御殿場)	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	対面	園児が使っているタオルが見当たらなくなった。そのタオルが雑巾と一緒に干されていたが、どういことか。との申し出があった。	○						なくなったタオルを見つけ、洗って干したのだがそれをぞうきんと一緒に干してしまった。そのことを謝罪すると共に、同程度のタオルを園で準備することとなった。	解決
3	保育園(御殿場)	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	対面	園児の気になる行動について保育士と母親が連絡帳でやり取りをしていたが、その過程で保護者と保育園との信頼関係を損なう出来事ではないかとの申し出があった。	○	○					母親と園長が面談し、信頼関係を壊すようなことをしてしまったことを謝罪した。今後は当該園児を見守りながら、保護者とも丁寧に連絡を取り合うことを確認した。	継続対応