

2021(令和3)年度第一四半期 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)	連絡帳	新年度より、園指定の半ズボン着用寒ければタイツという事になったが、本人がタイツが苦手な長ズボンを着用させたい。ルールが変わった時は丁寧な説明を頂きたい。	○		○					丁寧に説明した後、全園児に対し服装についての説明を行った。タイツの苦手な子は長ズボンもOKとした。	納得頂く
2	保育園(御殿場)	他利用者の 行動	対面	保育園から帰宅した子どもの顔に引っかき傷があり、申送りもなかった。父親が確認に来られた。	○	○	○					事実確認をしたところ、十分な職員体制をしていたはずだが、ケガの瞬間は確認しておらず、報告もなかったことを謝罪した。再発防止と、園児、保護者の皆さんとの連絡を密に取ることを約束した。	様子見
3	保育園(御殿場)	他利用者の 行動	連絡帳	園児受け渡し後、総合遊具で遊んでいたところ、年長組の子に「どけ。ちび。」などという言葉がかけられた。			○	○	○			年長・年中組には、乱暴な言葉強い言葉、手を出すことなどをしてはいけないことを具体的に示しながら継続的に指導していくこととした。また、引き渡し後の園庭遊びは基本禁止なので、保護者に周知することとした。	納得頂く