

2021(令和3)年度第三四半期 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	年長の園児同士でのトラブル。一方的に手を出されているとの訴えがあり、相手の保護者とお互いの子ども同席での話し合いを要求。園長が対応し、子ども同席は子どもへの圧力になるので回避し、クラスの先生への聴き取り後、お互いの保護者同士での話し合いとなった。	○		○	○				話し合いの結果、一方的ではない側面も両者確認できた。今後は保育園の指導を中心に、両者の保護者と連絡を密に取ることとなった。	納得頂く