

令和3年度 白鳥会の苦情受付と結果 報告書

白鳥保育園

(1・苦情受付)

- ・市役所より。

園でDVDを見ている。子ども同士のコミュニケーションが取れる遊びをしてほしい。
もし見せるのであれば教育テレビにしてほしい。
と、保護者より電話があった。

(1・意見・要望等の原因と結果)

30分ほどの時間保育士が手薄になる時間がありしまじろうを見ていた。
様々な考え方の保護者の方がいらっしゃることを考慮し保育内容を見直した。

(2・苦情受付)

- ・市役所より。

園長と会ったり話したりする機会がない。
と、保護者より電話があった。

(2・意見・要望等の原因と結果)

この2年ほど行事らしい行事が出来ていないので今後かかわりを増やしていけるようにする。

白鳥南保育園

(1・苦情受付)

- ・5歳児保護者より

コロナ禍での合同運動会の中止のご意見をいただく。
勤務先の意向で大人数で集まることを禁止されているとのこと。

- ・後日市役所にも同様の連絡が入る。

(1・意見・要望等の原因と結果)

・様々な考えの方がいる中での意見。コロナ対策をしっかり行い開催の理解をもらえるようにしていきたい。

(2・苦情受付)

- ・0・2歳児保護者より

- ①降園時に持ち物やカバンの入れ間違いが多い
- ②玄関で今日の様子を聞きたいが職員がいない。
- ③園外保育が減ってしまい残念。
- ④職員がやめたことの説明や報告がない。

以上のことを改善してほしいとのこと。

(2・意見・要望等の原因と結果)

- ①職員でも確認するように気をつけていくが、保護者にも協力をお願いする。
- ②長時間保育の子ども達がいる中で、状況に応じて対応できるよう改善していく。
- ③感染予防の観点から難しいこともあるが、徐々に以前のように増やしていきたい。
- ④今後、保護者の方にわかりやすい形で報告できるよう検討する。

青山保育園

(1・苦情受付)

- ・市役所から。

保護者から、子どもが泣きながら保育園に行きたくないと言っている。理由は担任が泣いている子の写真を笑いながら撮っている。とのことで事実確認を要望する匿名の電話があった。

市職員が来園しカメラで確認。担任がお誕生児の写真を撮っている際、横で友達とのトラブルで泣いている子がいたのでそのあたりでの勘違いと思われる。

(1・意見・要望等の原因と結果)

- ・今回のトラブルは職員が私物のスマホで撮影していた事から起こったと考えられる。再度私物の持ち込み禁止を徹底し、園用のデジカメを購入した。
- ・保護者へは市役所から伝えていただくことになった。

(2・苦情受付)

- ・市役所から。

①こんな時に運動会ができるのか、中止してほしい

②コロナに関するお知らせがない。

との匿名の電話があった。

(2・意見・要望等の原因と結果)

①運動会に関しては様々な考えの方がいることを考慮する。

②コロナに関しては一斉メールでお知らせしているので、メールの登録・確認をお願いする。

(3・苦情受付)

- ・市役所から。

緊急事態宣言も発令されるので、運動会を中止してほしいと匿名の方からお電話があった。

(3・意見・要望等の原因と結果)

・運動会に関してはまだ未定だが、様々な思いの方がいらっしゃるため、全員の希望に添えるかはわからないが、開催するとなっても強制参加ではないので、選択していただけることを伝えた。

特別養護老人ホーム

(1・苦情受付)

- ・利用者さまの長女様から

人様の薬を飲ませてしまったとの連絡があったが、以前にも間違いがあったことを思い出し、今回の事故の状況を詳しく知りたいとお電話があった。

(1・意見・要望等の原因と結果)

- ・経験者ではあるが、研修期間中の新人職員1人に任せてしまったことが原因であり、今後は決まりを守って2名で許可を出すように徹底する。

(2・苦情受付)

- ・警察より

ハイエースがバイクに接触したかもしれないので確認してほしいと連絡が入る。

現場検証にて

ふらふらしていたバイクを追い越したが、当たってはいないと思うとのことだったが、相手側は当たった後こけそうになり、病院にも行き、お気に入りのスニーカーがやぶれたとのことだった。

(2・意見・要望等の原因と結果)

- ・施設の車両では安全運転を心掛け可能な場所でも追い越しはしないと職員に周知した。

(3・苦情受付)

- ・近隣住民から

グレーの大きな車輛がすごい荒っぽい運転をされていた。以前から危ないと思っていたので今回は言わせていただきました。とお電話があった。

(3・意見・要望等の原因と結果)

- ・高齢者を乗せて運転していることを再認識し、細い道では対向車優先で対応するように再度周知した。

(4・苦情受付)

- ・フルーツガーデンさかい様から

利用者さんが車で後方に倒れたことの報告がなかった。とご連絡が入る。

運転手が坂道で車を発車させた際に車いすごと後方に転倒。意識の確認、東部の傷の確認、本人の痛みの訴え等なくそのまま報告していなかった。

(4・意見・要望等の原因と結果)

- ・車いすのシートベルト、固定用具のロックの確認を確実にできていなかったことが原因。
- ・利用者さんの退館を含め可能な限りゆっくりと発車できるよう研修をおこなう。