

苦 情 受 付 一 覧

苦情解決結果の公表（H30.3.20.現在）

No	日 付	申し出方法	内容	対処
平成 29 年度				
1	5 月 20 日 確認	小規模保育園キッズホーム入口苦情箱	雨の日に利用者保護者が施設内の保育園玄関横まで車で横付けしている。他の利用者は雨の日でも指定の駐車場から送迎しており、公平性に欠けるため、注意喚起してほしい。	5 月 29 日の月例ミーティングで職員と検討した結果、主任より当該保護者に注意喚起を行い、その後、玄関横までの送迎は無くなった。
2	8 月 10 日 確認	児童養護施設内（ミーティングルーム）苦情箱	前から1人部屋がいていって言うっており、空いている部屋があるのに、1人部屋にしてくれない。どうかしてほしい。	氏名が記載されていなかったもので、家族会議の場で、まだ1人部屋にできない理由をホーム職員から、（投稿したと思われる）児童に説明をおこなった。
3	2月1日	小規模保育園キッズホームの主任へ申し出	職員の入れ替わりなどについて事前に教えていただきたい。	①2月の園だよりで職員入退職に関する情報を掲載 ②職員入退職を事前に知らせるため、退職者・新任者の顔写真付きコメントを、保育室入口に掲載し、保護者。利用者に連絡
4	2 月 10 日	小規模保育園キッズホーム入口苦情箱	髪を結ぶゴムの利用につき、子どもの髪が伸びてきたため、許可してほしい。	今まで髪を結ぶゴムは安全面の配慮から利用を控えていただいていたが、飾りのない太いゴムのみ使用を認める旨、園だよりで利用者に通知
<p><その他、苦情解決に向けた取り組み></p> <p>（児童養護施設） ホーム毎に子どもも含めた家族会議の実施を推奨し、子どもの不満や要求を現場で聴くよう促している。</p> <p>（小規模保育園） ご要望に応じて、保護者との個別面談（園責任者と主任が対応）を実施している。</p>				

