

平成28年度 苦情受付状況

苦情内容	対応及び改善策
<p>園児が帰宅後に水筒のお茶を飲んだ時に口の中から小さなスポンジのおもちゃが出てくる。保護者より他の水筒にも入っていないかと指摘を受ける。 (うららか保育園)</p>	<p>保護者には謝罪を行い、保育園では全職員に周知しました。また水筒をまとめて置いてある場所には他のおもちゃ等を置かないようにしました。園児たちにも配慮するようにしました。</p>
<p>子供が男児にいじめられているが先生に言っても取り合ってもらえないのでどうしたらいいのかと指摘を受ける。 (うららか保育園)</p>	<p>園児同士の関わり合いを確認し保護者には謝罪を行いました。また今後は園児同士の遊び方に配慮するように全職員に周知しました。</p>
<p>台風時の休園お知らせのための緊急連絡網の順番等で重複したことなどをご家族から指摘をされました。 (うららか保育園)</p>	<p>ご家族等にご迷惑をおかけしました。職員会で緊急時の連絡方法を検討し電話による連絡は混乱を招くことと判断しインターネット上のブログでお知らせすることとご家族からの電話対応を受けることで対応するようにしました。</p>
<p>園内での職員と園児との対応でご家族から指摘がありました。 ①園児が職員と遊ぶのは良いが、子供が痛がるほどはしないでほしい。 ②子供の事で電話連絡をした時に少しきつめに言われた。電話対応なので少し言い方に配慮してほしい。 (うららか保育園)</p>	<p>①②については、ご家族に謝罪を行いました。また担当した職員にも指導しました。職員会議では今後このようなことがないように全職員に周知指導しました。</p>
<p>職員の日常的な利用者様への言葉使いが不適切だと指摘される。日常生活で馴れ合いになり過ぎて聞き苦しい時もあった。施設に対して職員への言葉使い等(接遇)に対する指導をしてほしい。 (特養やすらぎの家)</p>	<p>ご家族への謝罪を行い、全職員への周知と接遇への研修を行う。また日常的に言葉使い等の職員間での言葉使いも注意しあうように指導する。</p>
<p>介助中に異変は感じなかったが、後日異変があり医療機関にて診察を受ける。骨折と判明する。ご家族からの発見の遅れを指摘される。 (特養やすらぎの家)</p>	<p>異変等を発見した場合は身体確認を介護、看護の複数名で確認していく。また重度の拘縮等がある方については介護部門で介助方法の確認等を行う。</p>