

社会福祉法人一羊会 ご意見・ご要望解決の状況

平成30年8月～11月分

受付・解決件数

	事業所名	施設種別	受付件数	解決件数	未解決件数
1	相良保育園	保育所	1	1	0
2	あおぞら保育園	保育所	1	1	0
3	つくしの家	児童発達支援 放課後等デイサービス	3	2	1
4	つくしの家	児童相談支援	0	0	0
5	つくしホーム	生活介護	0	0	0
6	こづつみ作業所	就労継続支援B型	0	0	0
7	第2こづつみ作業所	就労継続支援B型	0	0	0
8	こづつみ寮	共同生活援助 (グループホーム)	0	0	0

ご意見・ご要望の主な内容と対応状況

主な内容	対応状況
(相良保育園) 朝7時前に登園してくる園児に対して、担任がもう少し遅く来るように言った。母親から連絡帳で「子どもに対して言うのはおかしい。7時からの受入れではないのか」と苦情があった。	園長と担任で保護者に直接謝罪した。職員でもこの件を伝え、全員で今後の対応を確認した。
(あおぞら保育園) 園での子どもの様子について保護者に担任から話があったが、担任2人の話に温度差を感じて不安になったとの苦情があった。	本児の様子も含め、保育を法人理事長に見て頂きアドバイスをもらった。その後保護者(父母)と担任2名、園長で面談を行い、説明と謝罪をした。
(つくしの家) 市へ苦情通報：園での職員の子どもへの対応や指導内容について、何点か行き過ぎた指導ではないかとの通報があった。	通報者とは連絡が取れないため、市及び利用している町の福祉課職員に状況を説明した。通報内容を全職員で確認し、改めて療育内容について話し合った。(未解決)
(つくしの家) 担当職員の療育指導内容について、また日常的な連携が取れないと保護者から不安だと園長に相談があった。(2件)	園長、主任で担当職員と話し合いの場を持ち、保護者の思いや内容について確認した。園長、担当職員で2人の保護者にそれぞれ謝罪し、今後の対応について伝えた。また、職員全員でもこの内容を確認し、共通理解を図った。