

社会福祉法人一羊会 ご意見・ご要望解決の状況

令和2年4月～令和元年7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	0	0	0
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	1	1	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
<p>(相良保育園)</p> <p>・給食時、スパゲティをお箸では食べにくそうだったので、「お箸が上手く使えなかったらフォークでもいいよ。」と伝えたが、言われた園児は、「お箸を使ってはダメ。」と言われたと思い、母に伝える。次の日、母から「お箸はだめと言っているが、どうなのか。」と連絡があった。</p>	<p>・園長と担任が、保護者に謝罪し、改めて状況を説明する。どのように伝えたら良かったのか、職員同士でも話し合いをして、保護者への日々の説明を丁寧にしていくことを確認した。</p>
<p>(あおぞら保育園)</p> <p>・0歳児の男児が下痢と発熱(38度)の為10:40早退。翌朝父より電話。帰宅後熱はなく、便も出ていないので登園したい。コロナの関係で解熱後24時間は様子を見て欲しいことを伝え休んでもらった。夕方母より園長宛てに電話。その日、帰宅すると熱はなく便も出ず、普段と変わらなかった。朝の対応について「ルールだから」と言われ、来るなと言われていたようでつらかった。園長にわかってもらいたくて電話した。</p>	<p>・コロナの関係で登園の基準が以前に比べるとはっきりしていること。どのお宅にも同じように協力をお願いしていることを丁寧に説明した。その上で職員の対応で両親にいやな思いをさせてしまったことを謝罪した。</p> <p>職員の対応については、電話でのやりとりであり相手の受け取り方も様々であるので言い方に気を付けることを確認しあった。又今回下痢と発熱が両方だったため家庭に連絡したが、帰宅後熱がなかったことを考えるともう少し様子を見ても良かったのかもかもしれないと反省した。</p>
<p>(つくしホーム)</p> <p>・近くの幼稚園の前で、大きな声を上げて座り込んでいる人がいる。その際、園児がおびえたように見つめていたとのこと。つくしホームの利用者ではないか、と市の社会福祉課に匿名で連絡が入ったとのこと。</p>	<p>・全職員に確認したところ、該当する出来事に心当たりはなかった。しかし大きな声を出してしまう方は何人かいるので、散歩中は安全面だけでなく、周囲への配慮や状況に応じた言葉掛けにも気を配るよう、職員全体で再確認した。</p>