

# 社会福祉法人一羊会 ご意見・ご要望解決の状況

平成30年4月～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	3	3	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
近隣の方より：保育園の保護者かどうか分からないが、前の道路をスピードを出して走る車があり、以前通学時に傘に当たった事もあり危険を感じた。	保護者あてに、園の前の道路はスピードを控えて安全運転をお願いするお便りを配布した。
保育園のバス遠足の子どものリュックについて、園のリュックと個人用のリュックで統一されていないため、園の物に統一するよう連絡したが、当日の2日前だったため「もっと早く知らせてほしかった。」	その場で対応の遅さを謝る。遠足の前日の一斉メールと、当日のバスの中で改めてお詫びした。
尿検査の結果、潜血反応があり再検査となった児に、再検査用の容器が主任→担任→本児へ渡り、潜血の事が伝わらず祖父母から「なぜ再検査なのか知らせてくれない。心配だ」と言われた。	担任、主任、園長が両親、祖父母に謝罪すると共に、職員間の連絡を確認した。
4歳児クラスで、衣替え用衣類入れをかごから袋に変えた。どうして変えたのか理由を知りたい。(後日)理由は分かったが使いづらい。園の都合ばかりで親の気持ちを考えてほしい。	変えた理由は、かごを入れたロッカーを遊びの物を入れるスペースとして空けたかったが、子ども達の遊びの様子をこまめに伝えておくことで理解につながることを職員間で確認し、保護者に謝罪し伝えた。
防災訓練の際、不安定になった利用者さんが転倒し、あざができてしまった。保護者より、そのような場合は無理に誘導せず、静かな場所で職員がついていてほしいとの要望があった。	園長、主任が利用者本人、保護者に今後はその場に応じた対応をとることを謝罪し、職員全員で確認して再発防止に努めることとした。