

【令和5年度】

相談・苦情内容と経過及び結果

受付日	分類	相談・苦情内容	経過	結果
令和5年 5月24日(水)	ケアの内容に関わる 事項	*夕方降園の際、後から迎え に来た園児への対応が先で、 利用者が後回しになってい たことによるモヤモヤ感を 聞いてもらいたい。	*園側としては自分で身の回 りのことができるように…と の見守りが過度になっていた 部分があったので、その時の 状況や保護者の都合を考慮し ながら、降園準備の援助を行 っていく。	*配慮不足の為不快な思いを させてしまったことに対する お詫びと共に、これまでの利用 者に対する対応の意図するこ ろを丁寧に伝えた。日頃の対 応については感謝されており、 円満な解決となった。
令和5年 6月7日(水)	ケアの内容に関わる 事項	*利用者だけの話を鵜呑み にし、保護者への確認を怠っ たまま、身内発熱時の個別対 応を行ったことに対する不 満と、正しい対応をしてほし いという要望。	*対応の仕方について、きち んと把握している職員・そう でない職員がいたことによる ミスであるため、改めて全職 員で共有する機会を持ち、徹 底に繋げる。	*園長を初め、今回のことに関 連する職員がそれぞれにお詫 びをし、対応の改善についても 約束をした。最終的には理解を 示していただいた。
令和5年 10月7日(土)	ケアの内容に関わる 事項	*午後のおやつを食べさせ 忘れがあり、降園の際利用者 が保護者に報告したことで 発覚する。その場で対応済み だったが納得いかず、別日に 改めて詳しい経緯を知りた いのと、利用者の様子を把握 してもらいたい旨相談有り。	*対応にあたった職員として はその場で済んだことだと思 い、トラブルとして認識して いなかった。報告も含め、以上 児クラスおやつ時の対応の仕 方等、直接指導すると共に全 職員に共有し、再発防止に努 める。	*偶然、事情を知る主任が相談 の対応をすることとなり、経緯 の詳細やこれからの対応につ いて説明・謝罪を行うことがで きた。保護者の想いも受け止 め、最終的には理解していただ いた。