

無憂園 苦情解決体制について

無憂園について改善して欲しいことやご要望など、何でもご相談下さい。

無憂園は社会福祉法第 82 条及び関係通知に基づき、「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、利用されている方の苦情等をお聴きして、話し合いによる早期の解決に努めています。

また、中立・公正な方を「第三者委員」に就任いただき、苦情解決のために積極的な役割を果たしていただいております。

事業所名	苦情解決責任者	苦情受付担当者
無憂園	米谷恵美子	北林 遥
無憂園第二保育所	石田 智里	桑原亜弓実
無憂園第三保育所	川越 広美	中塚 美香

平成 26 年度苦情受付状況

(1) 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
無憂園		1				1	3	1	1			1	8
第二													
第三			1		1	1	1						4
その他							1						1
計		1	1		1	2	5	1	1			1	13

(2) 苦情申出者

	家族・保護者	匿名	その他	計
無憂園	6	1	1	8
第二				
第三	4			4
その他		1		1
計	10	2	1	13

(3) 苦情受付方法

	電話	来園・送迎時	文書・投書	その他	計
無憂園	4	4			8
第二					
第三	1	3			4
その他	1				1
計	6	7			13

(4) 苦情内容別件数(複数回答のため受付件数と一致しない場合があります。)

	保育内容	個人の選択	他の利用者	個人情報等	制度等	その他	計
無憂園	6					2	8
第二							
第三	4						4
その他	1						1
計	11					2	13

(5) 具体的な事例

- ① 降園時、子どもの身体に打ち身やすり傷が見られ担任から報告は受けているが、安全に対する配慮に疑問が残ると申し出を受けました。担任には、周知徹底して保護者にも子どもへの関わり方や安全面において十分な配慮をすることを伝えた。
- ② 降園時、なかなか対応してくれなかったと指摘を受けました。担任から保護者に状況説明を行い今後は同様のことがないように気をつけていくことを伝えた。
- ③ 献立表の配布が月末になり、除去食の解除届が提出できず他児と同じ給食やおやつが食べられない時があるので、対応を考えて欲しいと要望を受けました。保護者と担当の栄養士が話し合い今後は早めの配布を心がけることを伝えた。
- ④ 担任が子どもを怒っている姿をよく見受けたり、忘れ物をした時も子どもに注意していることがあるが、園の教育方針はどうなっているのかという匿名の苦情がありました。担任に苦情の内容を伝えたくてで会議で全体に周知した。

(問い合わせ)無憂園：梶原秀紀 TEL&FAX 06-6462-7711