

H28 年度

苦情解決

(るり) 件数 11 件 (苦情 11 件・相談 0 件)

・内容

家宅後、長ズボンを脱いだら膝に内出血（打ち身）があった。
降園時に先生から何も聞いていない。と帳面に記入有。

・対応

こけたりした様子は無かったが、椅子や床で打ったのかもしれない。
今後気を付けて様子を見、降園時に伝え忘れの無いようにすると伝える。

(乳保) 件数 9 件 (苦情 4 件・相談 5 件)

・内容

ミルクを飲んだ量や排せつの回数の記入漏れ。

・対応

謝罪し、職員間できちんと確認しあい、今後記入漏れなど無いように、
気を付けていくことを伝える。

(るり2) 件数 12 件 (苦情 11 件・相談 1 件)

・内容

登園時 … 肌荒れしやすい、保育園でクリームの塗布をしてもらいたい。

・対応

保育園では、薬の預かりをしていないため塗布出来ないこと伝える。

(みろく2) 件数 27 件 (苦情 27 件・相談 3 件)

・内容

登園時 … 遠足の滑り台で他児に押され、滑った後おでこを打った、と家に
帰ってから話し、保育園に行きたくないと泣く。

・対応

他児が押したりはしていない。職員が傍についていたが、おでこを
打ったりしていなかった事と、何か他に保育園に行きたくない
理由があるかもしれないので、本人と話しをすることを伝える。