

2016(H28)年度苦情処理委員会

開催日時 2017(H29)年3月24日(金) 15:00～16:00
場 所 大阪東十三教会 ロビー
出席者 鳶岡 正明 社会福祉法人 大阪 YMCA 理事長
岩崎 美由紀 NPO 法人 地域デイサービス‘和’理事長
山内 信三 社会福祉法人 十三愛光会理事長
新家 安代 愛光保育園園長
山内 直 愛光保育園主任

協 議

- 2016年4/1～2017年3/24の期間に保育園に頂いた手紙、意見を資料に意見交換と対応を話し合った。
2016年度直接苦情件数 0件

① 園児のお迎えの時間に対する件

- ・ 夕方のお迎えの時間帯は帰宅する人、出迎えの人で出入り口が混雑し、時間通り来園していても、クラスに到着し、担任に合う時には、遅れるケースがある。遅れた場合は延長臨時料金請求書が渡される。今回は翌日に請求書を先生から保護者に渡し保護者から苦情が届いた。

(今後の対応)

- ・ 出迎えの時点で、すぐにその場で話し合えば解決するケースが多いので、今後は丁寧に対応する。
- ・ 2017年4月から、全園児の毎日の来園、退園はタッチパネルに保護者がタッチするシステムが導入され一歩、改善された。

② クラスで物が無くなる件

- ・ 子どものエプロンやガーゼ等がよく失くなると意見をいただく。
- ・ 子どもの使用した物は職員が名前を確認して本人のカゴに戻しているが、15人分を片付けるので間違えるケースがある。

(今後の対応)

- ・ 保護者にも記名を徹底して頂き、両方で間違いを防いでゆく。保護者との対話は大切で、小さな対話を重視して続ける。

③ その他

- ・ ヒヤリハットノートの記載内容とその時の対応が報告された。

以 上