

平成29年度 社会福祉法人みずものがたり 苦情解決状況について

おへそこども園

ご意見 1

園の目の前のパーキングの隣の植え込みを処理していただけるとありがたい。
パーキングにはみ出ている草や木を踏んでしまいます。

解決策 1

ご意見をいただくすぐに処理、その後、定期的（1ヶ月に1回）チェックしている。

ご意見 2

保育体制について、「誰に聞いて良いか分からない」とのご意見をいただく

解決策 2

ご意見をいただくすぐに体制を明確にし、保育体制を改善し、保護者にご理解を得た。

ご意見 3

特性のある子どもに対する対応のご意見をいただく

解決策 3

ご意見に対し、園長が対応の詳細を提示したことでご理解を得た。

平成29年度 社会福祉法人みずものがたり 苦情解決状況について

おへそ保育園

ご意見 1

- ・ 事故報告の不備。苦情・相談対応及び処理の流れが分かりにくい。

解決策 1

- ・ 諸職員ではなく、重要事項に関しては必ず責任者が謝罪・説明をおこなう。
- ・ 【相談窓口・相談受付体制・解決処理手順】の作成・掲示

ご意見 2

- ・ アレルギー児、帰宅後に水筒に異物（ウェットティッシュ）が混入していた。

解決策 2

- ・ アレルギー児の見守りの強化。職員の役割分担を明確にする。
- ・ 全園児 午後のおやつの際に水筒の中を確認する。

ご意見 3

解決策 3