

# 社会福祉法人 共同福祉会 たんぽぽ保育園

## 平成 30 年度 苦情解決状況表

月 別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情件数	1								1				2

苦情対応 状況① 4月	<p><b>【苦情内容】</b> おもらししたパンツを水洗いせずに持ち帰らせた件について、保護者からのご意見を頂きました。</p> <p><b>【対応方法】</b> 持ち帰りに至った経緯について説明をし、誠実に謝罪するとともに、職員間で保育内容等の点検を行いました。</p>
苦情対応 状況② 12月	<p><b>【苦情内容】</b> 土曜保育について、保護者からのご意見を頂きました。</p> <p><b>【対応方法】</b> 誠実に謝罪するとともに、職員間で話し合い、共有化を図りました。</p>

# 社会福祉法人 共同福祉会 たんぽぽ保育園

## 平成 29 年度 苦情解決状況表

月 別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情件数		1	1									1	3

苦情対応 状況① 5月	<p>【苦情内容】 給食時の誤嚥事故に対して、保護者家族からのご意見を頂きました。</p> <p>【対応方法】 事故報告し、誠実に謝罪するとともに、事故再発防止に向けて職員間で「ほうれんそう」の確認、共有をいたしました。</p>
苦情対応 状況② 6月	<p>【苦情内容】 車椅子の保護者が専用場所ではなく路上で乗り降りしている件について、地域からのご意見を頂きました。</p> <p>【対応方法】 車椅子用の大きなマーク付きスタンドを設置し、車椅子スペースの周知を図りました。</p>
苦情対応 状況③ 3月	<p>【苦情内容】 保育園の前の路上駐車について、地域からのご意見を頂きました。</p> <p>【対応方法】 職員間で話し合い、保護者会と話し合いを行い、保育園裏手の駐車場に保育園中庭に直通する門を設置し、利用を促すとともに、路上駐車禁止の周知を図りました。</p>