

社会福祉法人 共同福祉会 たんぽぽ保育園

令和1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		1				4

苦情対応 状況① 5月	【苦情内容】 囑託医の病院受診の場所を移転前の場所と置いていたために、迷ってしまい困った。移転後の場所をきちんと教えて欲しかった。 【対応方法】 病院の移転について周知不足があったことを反省し、移転場所について改めて周知いたしました。
苦情対応 状況② 6月	【苦情内容】 園児送迎時の保護者の路上駐車が迷惑。 【対応方法】 園児送迎時には指定の送迎用駐車場を使用すること、路上駐車をしないように周知を図りました。
苦情対応 状況③ 10月	【苦情内容】 帰宅後、園児の腕に噛み痕があった。お迎え時に連絡が無かった。 【対応方法】 噛みつきの原因・場面について話し合いました。噛みつきを減らすとともに、噛みつきが起きた場合に丁寧に謝罪をすること、保育者間で内容を引き継ぎ、必ず保護者に伝えていくようにいたします。
苦情対応 状況③ 10月	【苦情内容】 大雨の後、仮設園舎の敷地内から大量の雨水が民家側に流出している。 【対応方法】 仮設園舎の屋根で受けた雨水が全て公道の排水側に流れ出るように、樋を設置しました。