

福祉サービス苦情受付状況(令和5年度)

【愛染橋保育園・児童館】

1. 受付件数

上 期	下 期	年度計
3 件	2 件	5 件

2. 苦情申出者

利用者本人	家族・保護者	匿 名	その他	合計
名	5 名	名	名	5 名

3. 苦情内容別件数

サービス・ ケア内容	他の利用者	個人情報等	その他	合 計
2 名	3 名	名	1 名	6 名

4. 苦情概要

【保育園】

- ・園児同士のトラブルに対するものと、個人情報保護のため保育園内の写真撮影を禁止していることに対するご意見、行事等に変更があった場合の周知方法、保育園エントランスの下駄箱の靴の整理に関するものであった。

(対 応)

- ・園児同士のトラブルに関しては、内容を確認し、双方の親御さんと話をさせていただき、十分説明を行うとともに、今後、トラブルが起これないように対応する事を伝えご理解いただいた。
- ・園内の写真撮影に関しては、趣旨を説明しご理解をいただいた。行事の変更に関する周知方法はメールにて配信することとし、玄関の靴箱の整理に関しては、利用者の皆様にご協力いただくよう周知を行うとともに、注意喚起の張り紙を行った。

【児童館】

- ・学童同士のトラブルに関することと、指導員の学童への指導に関するものであった。

(対 応)

- ・学童同士のトラブルに関しては、内容を十分説明したうえで、今後、できるだけトラブルが起きないように注意することを伝えるとともに、学童への指導に関して、個々の状況に応じたものとなるよう気配りすることを伝える。