

平成 30 年度 社会福祉法人ユーアイ村 苦情受付の状況

| 施設名    | 月日    | 苦情申出者        | 苦情内容                        | 対応  |
|--------|-------|--------------|-----------------------------|---|
| デイ     | 10/18 | 利用者          | 職員より昼食後の口腔ケア実施をしつこく言われた     | ご本人のタイミングに配慮して、様子を見ながら声掛けをしていきます                |
| ファクトリー | 5/23  | 地域の方<br>(電話) | 送迎車両が強引に車線に割り込んだ。           | 電話口で謝罪しました。運転職員、他職員に確認し、再発防止を徹底します              |
| ファクトリー | 11/7  | 利用者          | 作業の際、十分に支援を受けていない           | 本人・家族に謝罪しました。支援計画を見直し、改善していきます                  |
| ファクトリー | 12/19 | 地域の方<br>(電話) | 朝送迎車両が交差点からコンビニ駐車場に強引に進入した。 | 電話口で謝罪しました。運転職員、他職員に確認し、再発防止を徹底します              |
| ほいくえん  | 12/10 | 保護者          | 子ども同士のもめ事に対しての保育者の対応について    | ご心配をおかけしたとを謝罪し、保育士やの言葉のかけ方など見直しをしていきます          |
| ほいくえん  | 12/16 | 保護者          | 園児の文房具の使い方についての職員の指導方法について  | ご心配をおかけしたとを謝罪し、保護者が誤解している部分については説明をしてご理解いただきました |
| ほいくえん  | 2/5   | 保護者          | バレンタインデーのチョコレートについて         | 園内での贈り物のやりとりは、禁止である事を伝え、今回、把握できていなかった事へ謝罪しました   |