

令和元年度 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
ユーアイの家・デイ	11月26日	デイ利用者 家族	連絡の行き違いにより送迎しなかった	職員間の連絡方法を改善します。ご迷惑をおかけしお詫び申し上げます。
ユーアイの家・ショート	12月23日	ショート利用者 家族	加湿器が破損していたが謝罪がなかったと苦情	破損部分を修理いたしました。利用者様の所持品の取り扱いには十分気を付けるようにいたします。申し訳ありませんでした。
ユーアイファクトリー	6月	匿名（地域住民）	夕方送迎時、利用者宅前の道で停車中、通報者が自転車で横切る際、何も配慮がなかった。	電話口で謝罪いたしました。運転職員、他職員へ再発予防の対応策の確認をし、注意喚起いたしました。
ユーアイファクトリー	9月4日	利用者ご家族	有料サービスの美容カットの仕上がりに不満。	ご家族に謝罪と説明をいたしました。カット業者に内容を伝え、再発防止のための連携方法を確認しました。
ユーアイファクトリー	9月4日	利用者ご家族	連絡帳に用件を書いても支援員から返答がなく不安。	ご家族に謝罪いたしました。職員間で記入方法を確認し、再発予防の注意喚起をいたしました。
ユーアイほいくえん	5月21日	保護者	園で友達に叩かれたり、髪を引っ張られた。やめて欲しいと訴えたが、友達から「面白い」といわれてしまった。	本人の内緒にして欲しいとの気持ちを尊重し、園児に個別に話を聞くことはせず、クラス全体に指導いたしました。友だちとの関わりを、今後はより一層注意して見てまいります。ご心配をおかけしまして申し訳ありませんでした。
ユーアイほいくえん	5月22日	保護者	園で先生に叩かれたとの訴えがあった。子どものいう事をそのまま信じるわけではないが、様子を見て欲しい。	職員会議にて、保護者からの申し出を職員全体に伝え、注意喚起を行いました。今後はより一層注意して見てまいります。ご心配をおかけしまして申し訳ありませんでした。

ユーアイ ほいくえ ん	5月 30日	保護者	保護者が特定の保育士から、挨拶をしても無視される。	相手には伝えなで欲しいとの事だったので、職員全体に注意を促し、挨拶は基本中の基本であること、どんなに忙しくても、相手の方を向いてしっかりと挨拶することを徹底するように、注意いたしました。嫌な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。
ユーアイ ほいくえ ん	5月 31日	保護者	迎え時に子どもが保育士に注意を受けていたが、注意の仕方が暗い部屋に1対1で、表情もなく怖かったとの電話があった。	保育士に事実確認をいたしました。教育上必要である注意の仕方や、タイミング、場所について話し合いの場をもちました。再度保護者に謝罪をいたしました。
ユーアイ ほいくえ ん	10月 20日	保護者	顎のあたりにひっかいたような傷があったが、降園時に職員からの説明がなかった。今朝まで様子を見たが、出血痕のようになっているので、経緯の説明が欲しい。	ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。保育中に出血痕ができるような友達とのトラブルもなかった様子であり、またどこかにぶつけるようなことはなかったことをクラス担任に確認いたしました。内容について保護者に説明をさせていただきました。
ユーアイ ほいくえ ん	11月 29日	保護者	大型遊具で遊んでいた際、保育士が、本人が足の届かない場所に本児を移動させたため、落下し顔にけがを負った。同保育士と遊んでいたのけがは2度目なので、外遊びをしてほしくない。 また本児が担任にけがの経緯を説明したが、話を信じてくれなかったことにもショックを受けている、	大変申し訳ありませんでした。当該保育士と状況を確認し、遊具での遊び方について、判断ミスがありましたこと、深く謝罪いたしました。また、本児の説明を信じなかった職員にも注意を行いました。 戸外遊びは、その子の成長に合わせた環境を提供していくようにしていくことを説明し、保護者の了承を得ました。再発防止に引き続

				き取り組んでまいります。
--	--	--	--	--------------