

平成 29 年度社会福祉法人ふじの園に係る要望等解決処理状況概要

平成 29 年度における苦情・要望等の受付状況については、表 1 から表 3 までのとおりです。
内訳は児童養護施設一関藤の園が 1 件、一関藤保育園が 1 件でした。

1 受付処理件数（表 1）

受付件数		処 理 件 数		
		施設事業所内で解決した もの	第三者委員の助言等 を得たもの	施設事業所内での解決に いたらなかったもの
苦 情	2	2	0	0
要望・意見	1	1	0	0
計	3	3	0	0

2 内容別苦情処理状況（表 2）

施設・事業所名	申出人	人員	苦情の内容（件数）				処理等		
			虐待・放 置・脅迫・ 詐欺等	ケアの内 容に関わ る事項	個人 の 嗜 好・選択に関 わる事項	その他	施設・事業所 内で解決し たもの	第三者委 員（会）の 助言等を得 たもの	施設・事業内 での解決に いたらなか ったもの
児童養護施設 一関藤の園	本人	1		1			1	0	0
	家族								
	その他								
一関藤保育園	本人								
	家族	2		2			2	0	0
	その他								
合計		3		3			3	0	0

3 苦情内容（表 3）

	申出人	苦情の内容	対応の内容
一 関 藤 の 園	利 用 者 (30. 3. 10 申出)	ホームを替えて欲しい。	本人の意向を踏まえて、新年度のホーム編成時にホーム替えを行ない、解決しました。
一 関 藤 保 育 園	利用者の家族 (匿名) (29. 12. 26 申出)	掃除の仕方に関して、子どもに配慮が足りない。	毎年、恒例の大掃除でしたが、子どものいるところで「蛍光灯」の埃を落としたことは反省し、今後の掃除のあり方を検討することにしました。 状況の説明と謝罪文については、平成 30 年 1 月 18 日付けの「お便り」に掲載しました。
	利用者の家族 (匿名) (30. 1. 11 申出)	朝の保育の受入体制について、人数が少ないのではないかと。このような意見がどのように受け止められているか知りたい。	職員体制に問題はなかったが、保育士が保護者の話を十分に聞くことができなかったため、朝の保育受入を丁寧に行なうこととしました。 状況の説明と謝罪文については、平成 30 年 1 月 18 日付けの「お便り」に掲載しました。