

社会福祉法人神戸真生塾 苦情受付報告

令和1年度	①神戸真生塾	②真生乳児院	③真生きらきら保育園
件数	2件	3件	1件

年月	施設	内容	要望	結果
R1.5	②	子どもの送迎の際に職員から大きな声で何かを言われ不快な思いをした。	今後そのような事が無いようにして欲しい。	事実確認を行ったが、申出のような事実を確認できなかった。その旨の説明をさせて頂いた。
R1.5	②	一時預かりの利用確認の電話に出れず、折り返しの電話を強く強要された。また子どもも怖いから行きたくないと言っている。	事実確認後、結果を報告して欲しい。	不快に思われた電話対応をお詫びするとともに職員各々に子どもの関わり方について再度注意喚起と指導を行う。
R1.8	①	子どもの対応について、行き過ぎた躰があるのではないかと。	身体接触を伴う躰は、行き過ぎだと思うのでやめて欲しい。	子どもへの聞き取りと一連の支援について不信感を抱かせたことを謝罪する。今後についても十分注意した支援を検討していくことで理解を得る。
R1.12	①	家庭訪問しないで欲しい。	今後、二度と訪問しないで欲しい。子どもからの手紙は受入れることは可能である。	不愉快な思いをされたことは謝罪し、今後の支援のあり方等のご相談をしたい旨の説明を行う。
R1.12	③	クリスマス会を昨年度同様教会にて開催して欲しい	他の保護者も教会を希望している。今年も教会で開催して欲しい。	同園内で開催することによる慣れ親しんだ環境確保での安心感や移動に伴う子どもたちへの負担軽減が図れること等を説明し理解を求める。
R2.3	②	利用時の子どもの様子について報告がなかった。また子どもの体の状態説明がなかった。	子どもの支援について子ども家庭センターへ報告する。今後、再度同じようなことが起こらないように改善して欲しい。	説明不足があったことについてお詫びするとともにお子様の体の状態説明を行う。