

社会福祉法人 宮崎福祉会

苦情受付処理報告

第三者委員会実施日		平成27年8月19日	
苦情受付期間		平成27年2月～平成27年7月	
事業所名	申出人	苦情内容	対処・処理内容
中央保育園	保護者	<p>送迎時の駐車場利用ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> 路上駐車禁止 出入口付近駐車禁止 混み合う時間帯の保護者同士のおしゃべりを控えてほしい <p>などを守らない保護者の指導を徹底してほしい。</p>	<p>毎年度初めに保護者が集まる機会に話をしているが全世帯に周知の文書を出す。</p> <ul style="list-style-type: none"> 満車の場合、園に電話をかけてもらい、もう一度回ってきてもらう（その間に準備をし、希望があれば車まで連れていく） 出入口は危険なため駐車禁止 路上駐車をしないようお願いする 混み合う時間は早めの移動をお願いする <p>園側としては送迎がスムーズにいくように職員で声を掛け合い、門の側に待機することで駐車ができない保護者にも声をかけるようにした。 混み合う時間帯の保育をする場所も入り口近くの部屋に移動をする。</p>
高千穂乳児保育園	保護者	<p>・リニューアルしたホームページに、早速園便りをそのまま載せていた。園だよりには その月の誕生者の子どもの名前と生年月日を記載していた。保護者より、ホームページ上に子どもの名前・生年月日が記載された園便りを載せる必要があるのか、その事自体が園のPRに繋がるのか…という内容だった。</p>	<p>・相談をされた保護者との話し合いの中で名前を載せたことに問題を感じたので、6月からはホームページ上へは誕生者の箇所を削除した園便りを掲載し、その内容を園だよりの中で公表した。誕生者の箇所は、前月の職員が演じた誕生会の姿を載せた。逆にこの方が園のPRになったのではないかと考えている。</p>
天神の森 きらら保育園		苦情はありませんでした。	
波島保育園		苦情はありませんでした。	
住吉中央保育園		苦情はありませんでした。	
広原保育園		苦情はありませんでした。	
住吉東保育園		苦情はありませんでした。	
富吉保育園		苦情はありませんでした。	
住吉南保育園	保護者	<p>・保育園で同年齢の子どもからピアスを耳に入れられた。その時保育士は子どもから報告を受けたにも関わらず確認をしなかった。帰宅後母親に、その旨報告し耳を覗いたらピアスが入っており、自分で処理する自信がなかったので医師会病院に連れて行った。そこの医師がピアスを取り除く事が出来ずに逆に傷をつけてしまった。その夜はこのままピアスが取れずに耳が聞こえなくなったらとの不安から眠れなかったとの事だった。翌日掛かりつけの病院でピアスを取ってもらったのだが、母親の職場の同僚から相手の親にも伝えて謝らせるべきだ、との意見を聞き、相手から謝って欲しいとの要求だった。何度か母親の話を聞いたのだが納得されなかったようで市役所にも電話された。スイミングにも耳の傷のせいで行けないので月謝の保障はどうなっているか。しっかりと子どもを見て欲しいとの思いと、もしこの傷が原因で将来耳が聞こえなくなってしまうたらどうするのか。との事だった。</p>	<p>・早速職員会を開き、前年度からの不満があった事から今回このような事態になったので、その事も踏まえ職員全員に周知し、今後このような事がないようにしっかりと丁寧に子どもの気持ちを受け止めて保育をしていくように話した。相手の保護者にも伝え、謝って頂いた。（本来は保育園での事なので園での対応で済ませなければならぬが事情を話してお願いした）保険会社に申請し、通院費等を保障する事で納得された。（6日分の通院費支払い）</p>
みんせいかん		苦情はありませんでした。	
救護施設すみよし		苦情はありませんでした。	
小戸母子生活支援施設		苦情はありませんでした。	

・第三者委員からの助言

- ・危機意識については、職員の共通認識・理解のもと繰り返し確認し合いながら職員研修等も行っていただきたい。苦情には3段階のレベル、①「要望」②「請求」③「責任追及」があるので、早い段階での対応、「要望」レベルでの対応を行っていただきたい。
- ・地域との連携、保護者の相談対応など全体的にはきめ細かな指導がなされているようですが、ぜひ保育園が地域の拠点となり地域へ積極的に飛び出していき、地域から得るものがあれば地域の中から取り込むことが大事で、今後地域との連携をますます取り組んでいかないといけないことではないかと思えます。
- ・ちょっとした苦情に対しても、職員全員で連携を取りながら対応しているようなので素晴らしいと思いました。

社会福祉法人 宮崎福祉会

苦情受付処理報告

第三者委員会実施日		平成28年2月22日	
苦情受付期間		平成27年8月～平成28年1月	
事業所名	申出人	苦情内容	対処・処理内容
中央保育園		苦情はありませんでした。	
高千穂乳児保育園		・小麦アレルギーの子に3時のおやつのうどんを3口程スプーンで食べさせてしまった。	・口の周りが赤くなり保護者に連絡。すぐのお迎え可能で保護者と一緒に園児かかりつけの弓削小児科に連れて行く。翌日園側の危機管理不足を全保護者に文書で配布し私たちの戒めとする。
天神の森きらら保育園	保護者	・孫が保育園に行くのを嫌がりだしたので話を聞いたところ、同じクラスの男の子に部屋の外につれて行かれ目をつつかれたから行きたくないという。そういう目にあった孫がかわいそうで仕方ない。相手の親はそのことを知っているのか？知らないのであれば伝えるべき。	・いつの出来事なのか祖母の話から想定し、全職員にそういう事実があったのか確認したが、孫と相手の子が2人で連れ立って部屋を出ていけば誰か気づくはずだがそういう姿を見た職員はいなく、相手の子に話を聞くが「わからない・・・」という返答で事実が確認できなかった。その状況で相手の親に伝えることはできないことを話し園内での出来事なので保育園側としてお詫びをする。
波島保育園	保護者	① 発表会の日仕事を休めないのに、こどもを預けられない。 ② (発表会終了後) 発表会の日仕事を休めないのに、こどもを預けられない。	① 子どもだけ預かって欲しいと言われたので、発表会は職員を準備に配置しなければならないので、子どもさんのみ預かる事はできないと話したら、即子ども課から園に電話がきた。こちらの事情を話すと、午後の保育はできないかと言われたので、午後からは預かることはできずと答えた。保護者にその旨伝えたら、会社に相談してみるということで、返事待ちとなる。しかし、12月になっても返事なし。こちらからどうなったかを尋ねると「大丈夫です」との返答だった。当日は、休んで参加していた。 ② 上記の対応だったが、保護者が28年度4月の申請書に転園希望がだされていたので、書類を渡したら、そのついでに宮崎市子ども課に同じ苦情を言われたようで、園に電話がきた。行事であれ休めない保護者がいるからには、子どもをみないということはありません。今までそんな話は聞いたことが無いと一方的にいわれた。すでに、発表会もすんでいたし、本人は休んで参加していたので、申出人に対しては対処していない。今までも、行事に関して保護者への配慮は充分してきたし、午後の保育も行っていた。親子参加の行事に子どものみの参加は、子どもの気持ちを考えた時、胸が痛む。保護者への理解を求めていく方針でいこうと思う。
住吉中央保育園	園児祖母	・市より連絡あり。園児の祖母からの電話で名前は言われず、一方的に言われたとのこと。保育士の言動について。例えば七五三の行事でお参りに行ったか？ランドセルは買った、買わない？スイミングに〇〇は行っている〇〇は行ってない。等の言動で孫が傷ついて帰ってきた。それぞれの家庭の事情がある。惨めな気持ちで帰ってきた孫がかわいそうだ。気を付けてほしい。	・子ども同士の日常の会話で、ランドセル買ったよ。〇色よ。私は〇色。とか七五三で写真撮ったよ。と写真を見せてくれたりします。職員もよかったね、誰に買ってもらった？とか写真を見て、かわいいね。よかったねとか普通に声をかけますが職員からわざわざ取り上げていうことはありません。スイミングもそうです。子どもが園でのことを話し祖母が、そのまま孫のことばを一方的に受け止め、市に電話されたのだろうと推測します。きちんと話しを聴いて、こちらもきちんと説明し理解してほしかったし、傷つけたことに対しては謝りたかったのですが、それができませんでした。その日に職員会を行い、苦情の内容を報告し話し合いました。結果子ども達にむかって、直接苦情のような内容を問うことはないが、職員同士で、子ども達の前で何気に話したりする内容には十分気を付けること。傷つける場合があることを意識すること。との共通認識をもつことを再確認する。
広原保育園		苦情はありませんでした。	
住吉東保育園		苦情はありませんでした。	
富吉保育園		苦情はありませんでした。	
住吉南保育園		苦情はありませんでした。	
みんせいかん		苦情はありませんでした。	
救護施設すみよし		苦情はありませんでした。	
小戸母子生活支援施設		苦情はありませんでした。	

・第三者委員からの助言

- ・食物アレルギーの対応については、職員と十分に横の連携をとりながら危機意識を持って園児支援を行ってください。
- ・行事の理解については、普段から再三にわたり懇切丁寧に対応していくのがいいと思います。
- ・職員の資質向上、教育を行うと同時に、職員の不満・ストレスの解消などを解決していくことも大事だと思います。