

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30年8月22日	
苦情受付期間		平成30年2月～平成30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		苦情はありませんでした。	
高千穂乳児保育園		苦情はありませんでした。	
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	保護者 (匿名)	登園時に検温すると37.6℃あったので母親に連絡し迎えをお願いしたところ、保育園でインフルエンザが流行していて、職員もかかっているため職員が足りないから子どもを預かってもらえないと市役所へ苦情の電話があった。	母親は育休中であった。育児で大変だろうが、病院で診察を受けてほしい。園児、職員が次々にかかっているにもかかわらずこれ以上感染を広めたくないという状況を伝え、よく気持ちが伝わらなかったようだ。後日母親が来た時に謝罪をする。職員会議で全職員に伝え、一方的に意見を言わず相手の意見をよく聞き、わかりやすく説明する等、保護者との接し方について十分気をつけるよう話し合った。
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		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。	

・第三者委員からの助言

- ・いろいろな保護者がいるので保護者支援、保護者指導の負担が職員にかかっているように思われますが、非常にしっかりと対応されていると思います。