

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8月19日	
苦情受付期間		平成28年2月～平成28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	保護者	保育参加週間（2月1日～2月5日）について ①用紙に参加の有無と書いてあったのに、記入する部分に不参加欄がなく参加前提に思えた。 ②行事について以前から伝えてあると言われたが、以前過ぎる。	① 給食の試食を予定していたので人数を把握するだけの文章となってしまった不手際をお詫びする。 ② 保護者参加の行事は早めにお知らせした方が予定を入れやすいと思いお知らせしていること、また、その行事が近くなった際にもお知らせしていることを伝えた。 文書での回答を希望されたので、文書で回答し、園内にも掲示し保護者にもお知らせした。
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	保護者	本部あてに匿名でメール。男児（3歳児）が友だちを叩く、蹴る等、暴力的な事をするので子どもが嫌がっている。その子の対応をきちんとしてもらいたい。 先生方は優しすぎ園長もその子を怒らない。言葉では園長先生に直接言いつらいためフォームを使つての報告をさせてもらった。	10年前から兄弟、保護者についても地区の民生委員さんと共に継続的な支援を行っている。小学校、警察等との会議にも出席し親と関わりを持ち、子育ての支援・子育て指導を行い励ましてきた。 緊急職員会議を行い、保護者の気持ちをしっかり受け留め、これからの対応について話し合いを行った。クラスには主任保育士をつけ、今まで以上にその園児とすべての子どもたちを見守り指導していくことを伝えた。 苦情についての対応文章を玄関掲示場所に掲示した。 気になる子どもについては、保健所やおおぞら支援センターに相談し指導を受け、継続的な指導につなげた。 保護者が集る会の中で苦情の件を説明し、子どもの指導と、保護者についての指導をしていること、日頃の子どもたちの指導の様子、安全面について説明をした。
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	保護者の仕事の日曜日出勤の為、平日が休みなのだが、その平日の休みの日に子どもを園に連れて行ったら担任保育士から休日は子どもと一緒に過ごすように言われ、その事がプレッシャーになっているとの事。休日に済ませたい用事もあるので、そうそう子どもと一緒に過ごせない。保育士の指導をしてほしいと言われた。	早速、職員会議を開き保護者からの苦情の内容を話す。保護者の思いや気持ちに寄り添いながら、保護者に強要しないように話す。日頃の子どもの様子も詳しく話して、子育てでの困ったことがあったら悩みを聞いたり相談に乗ったりして保護者自身が悩んでいる事等を話しやすい環境作りや接し方をしていくように話した。
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

- ・「きらら保育園」の苦情については、施設側の思いと保護者側の思いがすれ違ってる場合もあると思うので、まずは相手の意見を聴こうとする姿勢でやっていけば、うまくいくのではないかなと思います。
- ・「住吉東保育園」の苦情については、民生委員などの他機関との連携をもち、職員同士で共通理解をはかり準備をしておく必要があるのではないのでしょうか。職員間でのコミュニケーションと危機管理マニュアルは必要だと思います。
- ・「住吉南保育園」の苦情については、園の方針だけでやみくもに説得しても保護者の方は納得されないと思うので、まずは保護者の話し・意見・本音を聞き、そういう意見を言える聴ける保育園であってほしいと思います。

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29年2月20日	
苦情受付期間		平成28年8月～平成29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		苦情はありませんでした。	
天神の森きらら保育園	保護者	苦情はありませんでした。	
波島保育園	保護者	<p>① 0歳児クラスで、子どもに対する保育士の接し方が悪い、こんな園には我が子は預けたくないと言って、登園してきて、すぐ子どもを連れ帰った。保育士がおやつを食べさせていて（菓子を食べた後、お茶を飲むのを嫌がる子どもに、頭をチョンチョンと手をやって、前を向かせるようにした）</p> <p>② 夜、自宅で子どもが朝、保育園のうんていにあたって頭が痛かったと親に話した。次の日の登園時、様子を見てほしいと言われた。担当保育士は、降園時、保護者に変わりなかったこと、元気だったこと等、一日の様子を詳しく話した。しかし、保護者は、子どもが園庭で遊んでいるのを見て、病院へ連れて行き、部屋で様子を見るべきだと訴えてきた。また、頭をぶつけたとの報告がなかったと苦情を受けた</p>	<p>① 保護者に電話して保育園に来てもらう。トントンと叩いて呼ぶのは肩とか、他の部位でよいのではないかと一言保護者に対し、乳児の頭に手をやった事を謝った。職員間で、子どもの接し方について十分気配りして接するよう話し合いをした。</p> <p>② 頭をぶつけた事に職員が気づいてなくて謝罪した。病院へ連れていくというので、夜にその後、伺いの電話を入れた。病院では、多くて診てもらえなかったが、一日以上経過して何ともなければ大丈夫と言われたとの事だった。園庭での子どもの遊ばせ方について職員間で話し合いをする。うんていは、必ず保育士がそばについている時のみ遊ばせるようにする。朝、夕は1人は常に全体を見回せる位置に立ち、全体をみるようにする。また、伝達は、紙に記して他職員へ引き継ぐようにするなど、報告、連絡を職員間で怠らないように再確認した。</p>
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。	
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

・まずは、相手に寄り添って話を聴くこと、何より傾聴が一番大事ではないかなと思いました。自分で対応できない場合は、他の職員に代わってもらい違った角度から話を聴くことも大事ではないかなと思います。それと事実確認が大事で、職員同士の連携を取りながら事実関係を整理していってください。非常にきめ細かい対応ができていないのではないかなと思いました。