

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8月23日	
苦情受付期間		平成28年2月～平成29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		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		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

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2月21日	
苦情受付期間		平成29年8月～平成30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	保護者	「最近挨拶をしない、教育者としていかなものか、見ても知らんぷりをする」等々園長に向けた匿名のメールが届いた。	うっかり見過ごした事で、保護者の不安定な様子に気付けなかった。保護者との信頼関係を築き、常にアンテナを張りめぐらし、子どもや保護者の思いに気付けるように寄り添っていくように話した。また、職員全員で情報を共有し、その保護者や子どもに応じた細やかな対応の仕方をしていくように話し合った。丁寧な対応を心掛けた事や、保護者の職場環境が変わって落ち着いた事等で、現在は良好な関係が築けている。
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		苦情はありませんでした。	
住吉中央保育園	保護者	園児同士が椅子の取り合いから、相手をたたいてしまうトラブルがあった。お迎えの際母親に状況を説明する。その時は理解して帰られたが、次の日の帳面に母親より「うちの子はなぐっていないと言ってます…」という事が記載されていた。	すぐに連絡し、発表会后母親と面談を行う。まずは園長と話しをし、その後担任を交えて話しをする。園長が話しを聞きながら、こちらの事情も伝えることで母親も納得され笑顔で帰っていかれた。今後の対応として、まずは、どんなトラブルでも必ず現場にいた職員が報告を行い、園長と共にすぐに対応する事。今後も職員間で共通理解し園長への報告、速やかな対応を行う等、報・連・相を重視し園全体で体制を構築できるように話し合った。
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	① 担任を代えてほしい（前年度の保育士がいない）。子どもも親もなじめない ② 土曜日に預けにくい、担任には話しづらい。	① 保護者の話しを聞き、4月に職員の異動があることを伝える。職員園内研修を行い朝夕の保護者との関わりを大切に信頼関係構築に努めるようにする。 ② 保護者に事情を聞き話の後、すぐに誤解は解けた。土曜保育について園の考え方を全職員で保育と保護者支援の両方で行わなくてはならないことを共有した。子どもに対する話し言葉態度等、保育園の方針を基に再確認を行う。保育士同士気づいたことは声を掛け合い指導し合い信頼関係構築へと努力する必要があることをそれぞれに自覚をする。（職員は、土曜保育について断ったつもりはないようである。）
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	匿名	10月中頃、本部事務局に匿名で電話が入る。すみよしで利用者に対しての虐待があっているのではないかと、当該職員、利用者の実名を挙げた上での通報であった。具体的には、利用者の介助中に職員が暴力をふるっている、言葉遣いが激しいといった内容であった。	本部事務局から連絡を受け取った日（10/12）に当該職員を呼んで事実確認を行ったところ、利用者に暴力をふるったことは無いとのことであったが、利用者に対する言葉遣いについては今後気をつけるよう話しを行った。虐待防止委員会を月1回行っており、虐待防止・権利擁護についてのセルフチェックを2ヶ月に1回行っている。職員のメンタルヘルスに関するセルフチェックを年2回行っている。

・第三者委員からの助言

- ・まずは、相手に寄り添って事実をしっかりと確認すること、そして、その事例を的確に把握し職員間の連携を取りながら対応することが大事であると思います。職員の方々のきめ細やかな目配り気配りで寄り添っていると感じました。
- ・苦情なのか、要望なのかわからないものもありますが、保護者への対応、アドバイス等しっかりとされていると感じました。