

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      |     | 令和1年8月19日   |  |
|----------------|-----|---|--|
| 苦情受付期間         |     | 平成31年2月～令和元年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<br>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          | 保護者 | <p>①全館消毒について事前のお知らせがなかった。<br/>②お迎えに行った際に「トイレしたい」と何度か先生に伝えたが「消毒しているから出来ない」との対応だった。</p> <p>今回、このような対応になった経緯の説明と今後の対応について回答頂きたい。という園長宛てのお手紙を頂いた。</p> | <p>[22日]<br/>お迎えの時に時間を頂き、経緯の説明をさせて頂く。<br/>また、子どもさんに謝った事を伝え掲示する文章をお見せした。<br/>(手紙での理解に食い違いがあり、掲示文章を変更する事にした)<br/>※母親・後から父親も参加</p> <p>[23日]<br/>夕方、父親に作り直した文章に手紙を添えてお渡しした。</p> <p>[24日]<br/>朝、再度文章変更と別に添えられた手紙を受け取った。<br/>お迎えの時に名前を記入されていた職員と共に再度謝罪し、掲示する文章の承諾を頂いた。その時「これからも宜しくお願いします」という言葉を頂いた。</p> <p>①次回からは、保護者に全館消毒のお知らせをする事にした。<br/>②保育室の確保に加え、トイレの確保も視野に入れる事にした。<br/>(トイレを最初に消毒して頂く等)</p> |
| 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

- ・全館消毒の際のトイレの確保につきましては、生理現象なので先々を考えて対応しないといけないなと思いました。消毒の際には、オマルを準備しておいた方がいいかもしれませんね。