

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2年2月14日	
苦情受付期間		令和1年8月～令和2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	同年齢の子どもにいじめを受けて唇の裏を怪我したと母親が訴えてきた。本人に話を聞いたり傷の確認をする。暫くして父親が園を訪問され内容を詳細に説明する様に言われた。かなり立腹されていて陰湿ないじめではないか、保護者への伝え方も考えた方がいいのではと心配されていた。子どもへの関わり方や保護者への対応等、検証検討させて欲しいと伝え時間を頂く事をお願いした。	職員会を開き内容を伝える。担当の職員には時系列で振り返って貰ったり設置されているカメラをチェックしたがそれらしき場面は見当たらなかった。園の環境として死角をなくし、全職員で子どもの特質を理解し情報はこまめに共有する事。保護者へもある程度は伝えていく事を話し合った。時間を置いて対応した事で父親とも冷静に話し合う事が出来た。
	地域の方	駐車場に対する苦情で市役所にも報告したとの事。駐車場が混雑していて、通勤時に迷惑をしているとの内容。	園の駐車場は現在10台と教会の駐車場を借りている。送迎時に職員を増やしたり等して対応している。隣の「わらしべ」に朝だけでも借りる事はできないかと交渉中である。
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	保護者	送迎して来た父親が園庭前の駐車場にとめた車の中から我が子がサッカーをして遊んでいるのをみていた。すると他児が自分の子の体を足で蹴ったと主張し、父親が相手の子どもをしかえしに殴ってもいいかと園庭に入ってきて言った。その後、保育士が子供をよくみてないから悪いと訴えてきた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>その時は保育士がその子とよく話してみますねと言うと、納得はしなかったが、その場は子どもを置いてそのまま帰った。</li> <li>子どもたち双方から状況を聞いた。『サッカーをしていてボールを蹴った際に、足があたってしまった』一方は『あたったかも・・・』と首をかしげて言った。身体に傷がないか確認した。故意にしたことではなくても、謝るように話した。</li> <li>夕方、帰りに迎えに来た母親に状況説明をする。父親にも話をしたいと言ったが、母親が自分から話すとは了承を得られたので連絡はしなかった。</li> <li>職員会で話し合い園庭あそびの場合、保育士同士かたまらない、子どもがよく見守れるよう立ち位置を考えるなど改善策を話し合った。</li> </ul>
	保護者	『友だちの手が鼻にあたり鼻血がでた』と家に帰ってから我が子から聞いた。父親が相手の子どもの保護者を園に呼びように連絡しろ。親の前で相手の子どもをたたいて仕返しをすると相手の親を呼びように訴えてきた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>その時は担当した保育士が帰っていたので、状況を確認し改めて連絡すると伝えた。担当保育士に確認しその日のうちに父親に連絡し状況を説明するが納得しないので次の日、園に来てもらって担任も交え話をすることにした。</li> <li>(翌日)</li> <li>状況を説明する。『子ども同士のふざけあいで、本児が首に後ろから手をまわして押さえつけようとした所、それを回避しようとして相手の手が鼻にあたった。鼻血はすぐに止まった』と説明した。迎え時にそれを伝えてなったので申し訳なかった・・・と謝罪をする。</li> <li>それでも仕返しを言いたいと言い張るので暴力を暴力で仕返しする保育はしていないとしてはいけない事はよく話して聞かせたり、未然に防げるようしっかり見守っていくと伝えた。相手の保護者にも状況を説明し、声をかけてもらうようにするなどの対応をした。</li> <li>しかし鼻血がでたのだから仕返しをしないと気がすまないと主張し納得は得られなかった。</li> <li>職員会を開き職員で話し合いをした。保育士同士の引継ぎをしっかりとる、どんな小さなことでも保護者への報告を行う。事が起きた場合、状況を説明できるようしっかり目配りするよう話し合いを行い、職員一同気を引き締めて保育にあたるようにした。</li> </ul>
	保護者	友だちに、首を絞められたと子どもから聞いたが、担任から何もきていないと苦情があった。今後、その子どもと一緒に遊ばせるな、担任を2人に増やすよう要望した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>状況を説明する</li> <li>他児が理由もなく本児の肩に手を置き押さえつけたのを保育士がみていた。すぐに止めさせ、身体にも異常はないか確認した。そのあと危害を加えた子どもになぜそんなことをしたのか・・・謝るよう話した。異常もなく大きな喧嘩ではなかったので勝手に解釈し、保護者への連絡を怠ってしまったことを謝罪した。</li> <li>危害を加えた子どもの保護者が相手の親に謝りたいと言ってきたので、園に双方の保護者に来てもらって状況を説明した。首を絞められた状況はなかったのをしっかりと伝えた。</li> <li>職員会を開いた。同じような事が続いている。何かあったときは現場をのがさず、状況を話して理解させるなどして対応にあたっていくように話し合った。また、場合によっては、友だちにされた事も、反対に友だちにされた小さな事も伝えるようにしていく。</li> </ul>

社会福祉法人 宮崎福祉会

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ご苦労を察します。それぞれの園児の家庭環境まで把握し対応されているようで、それはとても大事なことなので引き続きよろしくをお願いします。
- しっかりと対応されているなと感じました。怪我はどうしてもあることだと思うので、親がもう少し勉強してほしい。親への研修をしてくださるところがあった方がいいのかなと思いました。