

社会福祉法人 宮崎福祉会

- 令和3年2月19日に第三者委員会を予定していましたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い令和3年1月7日に宮崎県内全域に「緊急事態宣言」が発令されたため、委員会の開催を見送り、第三者委員へ書面にて下記の苦情報告を行いました。

苦情受付処理報告

第三者委員会実施日		中止（令和3年2月19日実施予定分）	
苦情受付期間		令和2年8月～令和3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		苦情はありませんでした。	
波島保育園	保護者 (匿名)	・アンケートで、『子供のお迎えに行った際に玄関口で「こんにちは」と声をかけたが、誰も出てこなく「おやつを食べてるからいいが」と、園長と一緒に事務室にいた保育士に言っていた。園長はおやつを食べに保育園に来ているのか』という内容の苦情があった。その後同ような内容の苦情報告のTELが市役所からあった。	3時のおやつ時の休憩の時だった。 お迎えに来たのがわかったので、「私が、お迎えを知らせるからおやつを食べていいよ。」と事務室でおやつを食べている最中の保育士に言った。そして内線で担当保育士に連絡した。いつもその後、（クラスへ連絡したので）ちょっと待ってください。と保護者へ声をかけるようにしている。今はコロナ感染を防ぐため玄関内には保護者は入らないようにしているため、保護者は外にいて聞こえてなかったようだ。それが伝わらず無視しているように感じたのではないかと思うが、相手に話し、謝罪したいがアンケートでは名前を特定されたくないと書いてあったので書面での報告にとどめ、これから言動に気をつけていく。
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	匿名 (女性)	本部事務局に保育園で1歳児女児に対して、髪を引っ張る虐待が行われたようなので調べてほしいとの電話があった。又市役所にも同じ内容の電話あり、事実確認と保護者と話をするようにと連絡を受ける。	本部事務局より連絡を受け、当該職員に事実確認を行ったところ故意に髪をひっぱり虐待は行っていないとのことであった。 後日、本部事務局でも当該職員へ聞き取りを行い、再度事実確認を行った。 該当女児母親に、本部と市役所に虐待の通報があったことを伝え謝罪する。母親は、虐待などとは考えていない、女児の生活環境が変わり精神的なもので、首付け根部分の髪が抜けてるのかもしれないとのことだった。 職員会を開き全職員に保育の見直し、園児に対する対応の仕方など話し合い再確認を行った。又気づいた事はすぐに報告を行うようにしていく。
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。	