

社会福祉法人 宮崎福祉会

苦情受付処理報告

| 苦情受付処理報告 | | | |
|----------------|--------------------|---|---|
| 第三者委員会実施日 | 令和4年8月8日（月）、24日（水） | | |
| 苦情受付期間 | 令和4年2月～令和4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 | 匿名 | 保育園駐車場から東側（右折）に出る危ない車がいたようで、「右折する車がいる！事故ろぞ！警察や弁護士に通報するぞ！」という電話があった。 | 大坪交番から警察官に来ていただいて、右折等出庫の仕方を教えて頂いた。 保育園北西部が交差点になっており、3車線のうち2車線がオレンジ車線になっている。車線変更でオレンジ車線をまたぐのは違反になる。駐車場から右折するために、オレンジ車線を直進して右折するのは違反ではない。右折レーンまで直進して左折するのも可能。右折する際は、細心の注意を払う。 この内容を、保護者にメールでお知らせした。 *駐車場の出入り口を拡張できないか、県土木事務所に聞いたところ、出入り口は原則6m以内で、きららは出入り口が2箇所（6m）あるため、それは厳しいとのことだった。 |
| 波島保育園 | 保護者 (匿名) | 保育士の子どもに対する言葉使いが悪いと市役所に苦情のTelがあった。 | 個人特定になるので、状況、言葉使い等、具体的に教えてもらえず、保育園としては、何が悪いのかよくわからなかった。早速、職員会で全職員に伝え、現状はどうか話し合いをした。乱暴・威嚇するような言葉づかい、傷つけるような発言になっていないか振り返りをした。これからまた各自、気をつけていくようにする。また職員同士、気づいたら、その場でお互いに声を掛けて注意し合うようにした。 保護者には 苦情の報告として『これから更に子どもとの関りを丁寧にしていく』等 職員会で話し合いをしたことを掲示した。 |
| | 保護者 (匿名) | 保育園の建て替えについて仮園舎建設の場所について 苦情があった。 | 建替えの説明は4月の親子遠足の際に、全保護者に直接知らせる予定だったが当日、職員がコロナに感染したため、遠足は中止になり説明会も中止した。 園建替えの経緯や仮園舎建設場所（地図）、工期、仮園舎の避難場所等の書類も添付して後日文書で知らせた。しかし説明不足の点もあったのではないかとと思う。再度、建替えについて疑問、質問があれば個別に説明を行うことを玄関掲示板に掲示した。 |
| 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。 | |