

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6年2月7日（水）	
苦情受付期間		令和5年8月～令和6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	電話一般の方	保育園駐車場について。 駐車場の西側（点滅信号側）にミニバン等大きい車が駐車すると、交差点の死角になったり、曲がりにくくなり危険である。 車が道路にはみ出し、車両も歩行者も通行しづらい。 子どもが道路に出てきて、事故になりかけた。	当日のうちにコドモンにて注意喚起のお知らせを配信しました。 ・ミニバン等の大きい車は、点滅信号側から2台分までは駐車をご遠慮願う ・できるだけ壁に近づけて駐車する ・車から玄関まで、必ず手を繋ぐか抱っこをする
	電話一般の方	保育園駐車場について。 ウインカーを点けずに駐車場に入る。 駐車場から出庫する際、強引に入ってくる。	当日のうちにコドモンにて注意喚起のお知らせを配信しました。 ・駐車場に車を入れる際は、必ずウインカーやハザードを点ける ・道路に出る際は、強引に出ないようにする ・満車の際は、路上駐車で待たずにもう1周して空いていたら駐車する 前回と違う内容でしたが、その都度しっかり対応して、保護者の方も地域の方も事故等ないようにできればと思います
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	年長児保護者	年間行事予定表に「秋の親子遠足」を記載していたが、数年ぶりに地区文化祭に参加する事になり行事が続くので遠足をするには厳しい状況になったので中止にするお知らせを出したところ、子どもが楽しみにしていた行事だったので中止になった事が納得いかないと本部に電話があった。	（本部に相談し）10月の運動会の後ほっとしたのも束の間、12月の発表会へ向けての取り組みがあり、また11月の日曜日に地域文化祭への参加も決まり子どもも職員も負担が大きい事等詳しく説明し楽しみにされていたのに中止になったことを改めてお詫びした。
住吉南保育園	保護者（母親）	市役所より連絡があり、在園時の母親より子どもの保育の仕方について「子どもに対して怖がらせたり、脅すような言葉が聞かれた」という電話があったことだった。「鬼が出る」など 市役所より、園内で研修や言葉かけの確認をしてほしいと言われた。	・職員間で、グループワークの時間を作り、日頃自分たちが使っている不適切かな（脅しになる）？と思う言葉を出し合い、脅し言葉は使わないように気を付け、決めつける言葉は普段から言い換えができる様意識することとした。 （例：「これは違うよ」⇒「そういう方法もあるよね」「もっと～するにはどうしたらよいと思う？」） 普段から「その言葉は少し激しいよ」など、職員同士が言い合える環境づくりをしていきたい。
	保護者（母親） 2歳児	9月19日のお弁当の日に、卵除去の園児Aさんに担任がお友達のお弁当（卵焼き入り）を間違えて食べさせ、気づいた時にはおにぎりを2口食べていた。（卵は食べていない） 保護者へ連絡はしたが、お迎え時に見せた写真から、じんましんがひどく、症状がアトピー-症状であったのでは？なぜ早急に病院受診をしなかったのか？と対応に不信を抱かれ、ガイドラインはどうなっているのか？と聞かれた。	園児Aさんは登園時、頬・口回りの赤み・声のカスレがあることを確認していた。 ○運動会の予行練習で日焼けしたこともあってか顔が真っ赤だったので、入室後水分補給をしシャワーを浴びる。 ○その後の昼食時、Aさんのお弁当と思ひ込みお友達のお弁当を配膳し食べてしまったが、卵焼きは食べていなかったのでもそまで大事（おおごと）にはしていなかった。 ○父に連絡し状況を報告「薬も無いので腫れがひくのを待つしかない」とのことだったので状態を写真に撮り、顔・太ももを継続的に冷やしなが様子を見る。 ○午睡後、腫れも引き落ち着いた様子。おやつのりんごゼリーを完食し機嫌も良い為、17時半の迎えまで通常通り過ごす。 ◎以上のような内容の報告書とガイドラインのコピーも含めて全4枚お渡しする。症状を軽視していたことに反省する。 職員間で連携をとり、厚生労働省の『アレルギー-対応ガイドライン』を再確認し、情報を共有しながら再発防止に努めたい。
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。	