

令和 4 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

施設名

同胞保育園

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	5 件	件	件	件	5 件
B サービスの質や量	1 件	件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	6 件	件	件	件	6 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	・ 4 月より新しい園長になることを親子で楽しみにしていたが、保護者への紹介は保護者会での予定であったかもしれないが、登園降園の際の駐車場で「今度就任しました園長の〇〇です」と一言だけでも自己紹介いただけると印象が違ったと思う。	・園の敷地外の道路で駐車場誘導をしているので、その場所で就任の挨拶をすることはできないが、保護者の方に印象が悪かったことは事実であるため、次回、施設長が新たに就任する際には、就任当初の1週間程度は、園長以外の職員が駐車場誘導係をし、園長は園内で保護者に就任あいさつの声かけをするなどの配慮をする。
発生日 R4. 4. 9		解決日 R4. 4. 22
B	朝からテレビを見せるのを、やめてほしい。	・ 1 日の配置基準は満たしているが、職員数が少ない時間帯が発生してしまうため、今後も安全面を考慮してテレビをみる時間があっても、長時間にならないようにする（30分以内）はり紙のお知らせ以降、この件についての意見はない。 職員会議、保育部会等で職員にも朝の保育中の保育の工夫をするよう周知した。
発生日 R4. 5. 18		解決日 R4. 5. 18
A	・ 子どもが療育に通っているが、5月ぐらいは仕事も大変忙しく療育先からは、これる時だけでいいですと言われていたにも関わらず担任から強制的な感じで「療育は行かないんですか？なんで連れて行かないんですか？」と言われた。療育先との情報共有は出来ているのかと思う。6月のはじめに療育を休むことがあり、それについても言われて嫌な思いをした。	・ 担任へ子どもの対応について話をする。 母親の現在の思いや、今回担任から子どものことで療育に行かないことを、強い口調で注意をされたことで不快に思われた為、今後保護者への対応は、言葉使いや態度について十分配慮し、改善していくように指導した。母親には担任に注意指導したことを伝えると「ありがとうございます、伝えて下さればいいです」とのことだった。
発生日 R4. 6. 25		解決日 R4. 6. 25

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	鹿児島市保育幼稚園課へ苦情の電話がある。 ・クラス担任の一人がある特定の子どもに「部屋から出ていきなさい」と言って、クラスから出し、その子どもさんは他のクラスで絵本を読んだりして過ごしているという話を、そのクラスの別の子どもさんが自分の親へ話をしたということを自分も聞いた。自分の子どももそのクラスにいますので、そのようなことがあるということをとっても心配している。	・園内で職員にそのような言動があったため、6月21日と23日の2回の職員会議で、『不適切な保育に関する対応について』という題名で、園内研修を実施している。具体的に、「部屋から出して他のクラスへ連れて行くようなことはしない」等の話を職員へ行った。 ・7月6日の処遇会議の日に、再度職員に不適切な保育の言動について周知徹底した。
発生日 R4. 7月頃		解決日 R4. 7. 6
A	・子どもが怖がって保育園に行きたくないと言うことがある。子どもは、よく叱られているようだが何のことで叱られているのか分からないと言っている。また他の園児の前で子どもが失敗したことを担任が注意した。叱るときは理由をきちんと説明して欲しい。良いことは褒めて欲しい。	・全職員に連絡会、会議等で子どもに注意をする時には、子どもがわかるように説明し強い口調で叱らないように周知する。当該職員へ子どもの対応について指導をする。
発生日 R4. 8月末		解決日 R4. 9. 12
A	・担任が無愛想で対応が悪い。忙しくてうっかりして書類の不備について強く言われた。また、他の保護者と自分との対応の仕方に差があると感じる。自分には、針をつつくような感じで言われて嫌な思いをしている。子どもに対してもう少し寄り添って欲しい。改善して欲しい。	・直接、担任を指導する。提出書類の不備については園の決まりをお伝えしたこともあるが、態度や口調等に誤解を招くようなこともあった為、今後配慮していくように指導した。
発生日 R4. 12. 21		解決日 R4. 12. 22