

苦情解決についての報告

社会福祉法人大阪婦人ホーム保育部門の事業所（児童施設4か所）における
令和5年度（4月～3月末）の苦情解決受付及び処理内容についての報告します

令和5年度 苦情受付状況

【相談内容】

事故対応	情報提供	その他	職員対応	保育内容	計
0	1	1	8	1	11

【苦情申立概要と処理内容】

情報提供について	送迎時、園からは「車の送迎はなるべく控える」よう説明会にて話があったが、園前の駐車が絶えない。保護者にきちんと周知して欲しい。
処理内容	全体会にて再度周知とお願いをする。 掲示や門前に立つ職員からの注意を促すことを続けていくと保護者にお伝えした。

職員対応について	降園前の園児の排泄確認ができていない。また洗った下着の処理についてきちんと対応して欲しい。
処理内容	個々の排泄の間隔等については担当から遅出担当へ引き継ぎ、情報を共有しておくことをお伝えした。
職員対応について	午睡中担任同士が一部保護者に関する話をしていたのを園児が聞いていた。園児の前で保護者の話をするのは不適切ではないか。
処理内容	事実確認し、担任に指導した。職員会議を開き改めて「虐待と疑われる事案」の資料をもとに研修し、経過ならびに対応策について保護者に説明をした。

保育内容について	卒園式の練習について園児が参加を渋っている。歌を何度も歌う等こどもが参加したくない理由を話す、どこまでが本当なのかわからないので様子が知りたい。
処理内容	練習での様子を保護者に伝え、本児が興味を持って参加できるよう個別配慮をしていくことを伝えた。
保育内容について	ともだちとのトラブルをこどもの話で聞いた。本人より前に担任から報告が欲しかった。
処理内容	日頃と違うことがあったときには担任から伝えていくようにしていくことを話した。

令和4年度 苦情受付状況

社会福祉法人大阪婦人ホーム保育部門の事業所（児童施設4か所）における
令和4年度（4月～3月末）の苦情解決受付及び処理内容についての報告します

【相談内容】

職員対応	事故対応	保育内容	情報提供	その他	計
6	3	0	3	3	15

【苦情申立概要と処理内容】

職員対応について	言葉の指導が難しい年齢なのはわかるが、急に玩具を取り上げて怒っている姿をみた。きつく見えた。保育士の対応に不安になった。
処理内容	保育士に行動の経緯を確認し、玩具を投げる行為が続いていた児童に対して咄嗟に危険を感じ取り上げたとの状況を説明しました。その後の保護者懇談ならびにクラス懇談会にてクラスの様子、保育士のかかわりについて話しをし、安心していただくようお願いしました。また不適切な対応への園の方針について再度園として検討し理解を深めることをお伝えしました。
職員対応について	登園時、受け入れの先生に親との別れをせかされることがあります。個々のペースや行きたくない気持ちも理解してほしい。
処理内容	保護者と懇談し、担任やかかわる職員は本児の思いを言語化しながら丁寧に見守っていくことをお伝えしました。

事故対応について	ケガについて状況確認の為、問い合わせしたが担任が事実を把握しておらず、対応に不信感を持った。
処理内容	ビデオで検証後、状況を説明し、その怪我に気づかず帰宅させてしまったことをお詫びしました。園の安全管理について登降園の視診の徹底を再度周知し職員全体で研修し改善していく旨をお伝えしました。

情報提供について	・行事の保護者の参加対象者の記載がない ・雨天になった場合の行事内容の変更について連絡がなかった
処理内容	手紙や掲示内容については内容漏れや誤解を招くことがないように十分に検討していくことをお伝えしました。

その他	・コロナ感染対策について 手洗いの徹底がされているのか、参観でしていない子を見たため不安になった。 ・個人情報について こどもが自分の写真を園から持ち帰った。写真の管理・廃棄の仕方についてどうなっているのか
処理内容	職員でマニュアルを見直し確認した会議の実施し日々の情報管理のルールの徹底を再度周知したことをお伝えしました。