

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

平成 25 年 3 月 31 日

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 堂園文子

平成 24 年 4 月～25 年 3 月付の 相談・苦情については下記の通り処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
1. 帽子を忘れた息子が室内遊びになっていた。親の準備不足を子供に罰のような形で対応するのはどうだろうか。（7 月 1 日受付）	1. 対応の不手際をお詫びし、今後は園の帽子を貸し出すことで対応を統一する旨お伝えしご納得いただく。（同日解決）
2. 連絡帳にて、「園で虫に刺され、痛がるので対応してほしい」との申し出がある。（8 月 3 日受付）	2. 室内の窓側に虫よけ剤を下げ、長袖長ズボンの着用や虫よけリングの使用をお願いする。翌日は虫よけリングを付けて登園。連絡帳にて「さっそくの対応ありがとうございました」とある。（8 月 4 日解決）
3. 職場復帰直後、仕事の休みに子供 2 人を園に預けた。こどもがぐずった際保育士が「お休みされたらよかったですね」と声をかけた。後日保護者より「育児ストレスもあり、通院している。言葉かけに傷ついた」と相談がある。（8 月 9 日受付）	3. 主任保育士が対応。保護者の気持ちを受け止め、保育士も子どもの気持ちを慮っての言葉かけだったと思うことを伝えると十分に理解してくださる。保護者より、他職員にも伝えてほしいという要望があったため職員会にて周知する。（8 月 11 日解決）。
4. 使用後のオムツを入れる袋に、小さい虫が数匹入っていた。オムツは降園まで別の場所で保管できないだろうか。子供が刺されたりしないか心配である。（連絡帳にて。9 月 3 日受付）	4. 即日、カバン棚を動かし、隅々までしっかりと掃除をするが、虫の発生はなかった。降園時保護者に掃除をしたこと、室内用の虫よけ剤やアリ駆除剤を設置していることを説明。ご理解を得る。（9 月 3 日解決）

<p>5. 保護者より「配偶者より暴力を受けている。父親が迎えに来て子どもを渡さないでほしい」との相談がある。(10月16日受付)</p> <p>6. こどもが1人、保護者に付き添われず裏門を出ていた。危険なので保護者に注意を促してほしい、と保護者の方より相談がある。(10月18日受付)</p> <p>7. 「登園時、必ずと言っていいほど特定の子が孫をからかっており本人も気にしている。就学前に気になる。担任からも注意してほしい」との相談がある。(11月5日受付)</p> <p>8. 「園だよりに、牛乳のデメリットしか書かれていない。家で牛乳を飲ませる人もいるのに、誤解があるのではないか」と管理栄養士の保護者からのご指摘がある。(11月5日受付)</p>	<p>5. 同日午睡中に、職員全員へ通知する。また夕方保護者・園長・主任と話し合いの機会を持つ。再度職員へ文書を持って周知し情報の取り扱いについても注意を促す。その後、配偶者の迎もなかった。(10月17日解決)</p> <p>6. 2歳児の降園準備中に、1歳の姉妹児が見えなくなり園庭を探していたそうである。たびたび下のお子さんが母を待てずに、園庭にでてしまうようである。相談者にはお礼を伝え、園便りでの呼びかけ、当該保護者へのお話しをする。(10月19日解決)</p> <p>7. 担任が相談者のお話を十分に聞く。相談者が当該児童をからかったこどもに荒い言葉を投げかけたため、担任からそのこども及び保護者に事情を説明する。また、担任も十分に注意して子どもの様子を見守ることをお伝えする。(11月5日解決)</p> <p>8. 後日一方的な書き方になってしまったことを謝罪する。当園は医師である理事長の方針により牛乳を飲まないことを改めて説明し、また園だよりの記事の基となった牛乳に関する資料をお渡しする。(11月6日解決)</p>
--	--

以上