

苦情解決報告

社会福祉法人浄願寺福社会

年 度	事業区分	件 数	第三者委員への報告	備 考
R3 年度	浄願寺こども園	3	無し	
R3 年度	児童クラブ	1	無し	

浄願寺こども園

意見・要望等の受付書

受付年月日	令和3年4月3日
受付担当者	副園長 仲宗根真佐子
相談者	3歳男児の保護者より口頭で
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input checked="" type="checkbox"/> ケガ、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他
内容	意見・要望等の発生日 令和3年4月3日 〈内容〉 4月2日、食事時に本児が自分で鼻の穴に箸を突っ込み鼻血が出て、後に同様のことで鼻血が出た。このことを夕方のお迎えの際、担任職員から「ごめんな」と言われ状況の説明があった。 鼻は大事な急所で、命に関わることもあるにもかかわらず、「ごめんな」という言い方は軽く見られているようで腹が立った。その時に電話をくれるか病院に行ってほしかった。帰宅してからも病院に行くか否か迷ったが、様子を見て大丈夫なようだったので行かなかったが、心配でもあった。
その後の対応	ご意見は当然のことと受け止め、職員にも指導を行うことを伝え、謝罪した。 当日、休暇を取っていた担任職員に電話し、事情を確認の上、保護者のご意見を伝え、謝罪するように伝えた。 その後、担任職員が保護者に電話し謝罪した。その際、保護者から「若いかわからないだろうけど気を付けて」との言葉があったことの報告を受けた。 「わからない」の内容は言葉使いのことと思われる。

浄願寺こども園

意見・要望等の受付書

受付年月日	令和3年4月10日
受付担当者	副園長 仲宗根真佐子
相談者	5歳男児の保護者より電話で
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> ケガ、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他
内容	意見・要望等の発生日 令和3年4月10日
	〈内容〉 持って帰った本児のパジャマが破れていて、本人に聞いたところ担任職員が破ったとのことなので連絡したとのこと。
対応	〈担任との確認内容〉 4月7日の昼休み時に泣いて起き、パニック状態になり大声を出すので服を引っ張って制止した際に破れたのではないかと。次の日も破れたことに気付かなかった。本児は最近、トイレに行きたいのか昼寝時にパニックになって起きることがある。家でも同様のことがあるとのこと。 〈親の要望〉 昼寝時におしっこが出ないように汁をたくさん飲ませないでほしい。 〈その後の対応〉 今後は本児の様子をしっかりと観察しながら、母親とも密に話して対応するよう担任職員に指導した。

浄願寺こども園

意見・要望等の受付書

受付年月日	令和3年5月6日
受付担当者	副主幹保育教諭 宇都宮敬子
相談者	3歳男児の保護者より電話で
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> ケガ、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他
内容	意見・要望等の発生日 令和3年5月6日 電話にて相談の申し入れがあり、当日午後面談した。 〈内容〉 本児の吃音が気になる。4月に3歳児クラスになったことで張り切っており、掃除などもやってくれるようになった。散歩の際に靴擦れができて泣き、散歩に行こうという泣くようになった。今は園に行きたがらず泣くとのこと。
その後の対応	〈担任との確認内容〉 散歩に行くという泣き、みんなで砂場遊びをしようと言うと泣く。朝園庭で自由に遊ぶときは泣かずに遊ぶ。 〈その後の対応〉 担任、担当職員で話し合い、お母さんの訴えや本児の気持ちを受け止め、丁寧に保育し、園に行きたいと思うようにしてほしい旨を伝えた。 その後、改善し、泣かずに登園するようになった。

児童クラブ 風ん子ハウス

意見・要望等の受付書

受付年月日	令和3年4月15日
受付担当者	副園長 仲宗根真佐子
相談者	小1男児の保護者より口頭で
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> ケガ、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他
内 容	意見・要望等の発生日 令和3年4月15日 利用児童と支援員の会話の中で、親の教育方針と相違することを言われ、子どもが悩み、戸惑っている。教育方針について疑問があれば親に直接言ってほしいとのこと。
	〈支援員との確認内容〉 強い口調で言った覚えはない。「〇〇した方がいいよ」程度の言い方だったとのこと。 〈その後の対応〉 児童が悩んでいることは事実であれば、言い方の問題ではない。お母さんが納得し児童の気持ちが整理できるよう話すよう指導した。 〈母親の様子〉 支援員を指導したことに感謝はしていたが、すっきりしていない様子が見受けられた。今後スタッフ会議でもこの件を確認し、保護者との信頼関係について協議していく。
そ の 後 の 対 応	