

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事の保護者の参加対象者の記載がない</li> <li>・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</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>
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。