

令和5年度 苦情・要望・相談等に関する公表

社会福祉法人 筑紫福社会 なかよし保育園は、保護者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応により解決に当たりました。

受付日	内容	対応	備考
R5.7.19	落ち着きがなく、病院で検査を受ける。異常はなかったが、小学校に行ってから心配。	園でも様子を診ていく。興味がある事を提示し、落ち着いて話を聞けるような状態を作っていく。	職員間で共通理解をして本児の対応をしていく
R5.8.24	急に、怒り出したり甘えてきたり、園に行きたくない と言ってくる。園での様子はどうか	今までと様子は変わらない。色々な活動が増え、不安な事が増えているのかもしれない。 今後も様子を観ていき、家庭とも密に連絡を取り合うようにする。	職員間で共通理解をして本児の対応をしていく
R5.10.2	腕に傷がある。Ｙ先生がしたと言っているがどうということですか？	園で、お預かりをしている時にケガしている事、職員が気づかず降園させてしまった事を謝罪する。 Ｙ先生、本児、職員全員に事実確認をする。誰も本児がケガした事を知らなかった。Ｙ先生も叩いたりつねったりはしていない。子ども達においでと声をかけて腕を押したりした為、その時かもしれないとの事 本児が、何らかの原因でケガをしていて、Ｙ先生が痛めたところを押したのかもしれない。 ありのままを保護者に伝え今後このような事が起こらないように気を付けていく事を約束する。	全職員に伝え、全員で注意していく事（言葉使い・言葉かけ・対応等）
R5.10.19	消防署見学に行ったとき、M君テンションが上がり話を聞く事が出来ず、勝手な行動をし	担任に、確認をする。言っていない。 例え、言っていないとしても、子どもがそのように聞こえたとした	全職員にも話をする。 気を付けていく。

	て担任から注意を受ける。その旨、お迎え時保護者に伝える。帰宅後、保護者が本児に尋ねると。悪い事をした、保育園に来ないでと言われたと言っているが、どうということか？	ら、言った事と同じ事。絶対に言ったらいけない言葉。担任に嚴重注意をする。	
R6.3.19	友達から、叩かれたり唾をかけられたりする。スイミングもその友達が行くなら行きたくないと言っている。先生方は、知っているのか？	担任や子ども達に確認をする。友達の保護者に名前を言わないで伝える。本児が傷ついているようなので今後このような事がないように職員全員で気を付け見守っていかうとはなしをする。	
R6.3.19	叩いたり唾をかけた子どもの保護者から謝罪したいと相談される。後日、謝罪したいとお菓子を持って来られる。	園内で起こった事なので園で謝罪する事、直接は謝罪しなくてもよい事を伝える。 お菓子は預かり、叩かれたり唾をかけられた子どもの保護者に謝罪されている事を伝えお菓子を渡す。	