

社会福祉法人 清武社会福祉会

令和2年度の第三者委員会につきましては、新型コロナウイルス感染拡大に伴い令和3年1月7日に宮崎県内全域に「緊急事態宣言」が発令されたため、委員会の開催を見送り、令和3年3月9日に第三者委員へ書面にて下記の苦情報告を行いました。

黒坂保育園

苦情はありませんでした。

南加納保育園

苦情 ・ 要望 ・ 意見 受付書

南加納保育園

受付日	令和2年 10月 28日		苦情等の発生時期	期	令和2年 10月 27日
				時間	午前・ <u>午後</u> 8時30分
申出人	氏名			住所	
	利用者との関係	・親 ・祖父母	・ <u>その他</u>		
利用者	年齢	歳	組		
	性		連絡先		
相談の分類	① 意見		② 要望	③ 苦情	④ 確認
要望・苦情の内容	区分	ア、郵送 イ、来園 <u>ウ、電話</u> エ、その他(連絡帳)			
	<p>27日(火)午後8時半頃、第三者委員 ████████ 様へ保護者の義理の兄という方から電話が入る。翌28日(水) ████████ 様に保育園へ来園していただき、詳しい内容を伺った。</p> <p>内容…甥っ子(園児)が、手足口病に感染した。自分の娘(園児ではない)も感染している。感染症ボードで手足口病の情報については昨日初めて確認したがどのような対応をとっていたのか。</p>				
処理経過	<p>園の対応…23日(金)の夕方に手足口病の感染について情報が入ってきたので、24日(土)午後からクラスの感染状況をボードに貼りお知らせしていた。また、発熱のある園児には、個別にお知らせしていた。</p> <p>第三者委員 ████████ 様よりご本人に連絡を取っていただき、園の対応をご説明いただいた。その後、園長が代わってご心配をおかけしたことに對し謝罪した。また、今後の対策として広く周知できるよう、連絡帳でお知らせしたり、プリントを配布する等方法を検討することをお伝えした。(手足口病の報告は、その園児1名のみ)</p> <p>(同日、感染症に関するお知らせについて掲示した)</p>				
結果	<p>・ご本人も医療関係のお仕事をされており、どのような対応をとったのかを知りたかったとのことであった。園の対応については、「わかりました」と、優しくおっしゃっていただいた。第三者委員の ████████ 様から、他の園にも周知をして欲しいと言われ、その後本部事務局に報告をした。</p>				
申し出人の要望	<input type="checkbox"/> 話しをきいてほしい		<input type="checkbox"/> 教えてほしい		<input checked="" type="checkbox"/> 回答がほしい
	<input type="checkbox"/> 調査してほしい		<input type="checkbox"/> 改めてほしい		<input type="checkbox"/> その他 []
申し出人への確認	第三者委員の報告の要否		要 <input checked="" type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄 []
	話し合いの第三者委員の助言立会の要否		要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄 []

北今泉保育園

苦情はありませんでした。

南今泉保育園

苦情・要望・意見 受付書

受付日	令和 2 年 8 月 28 日		苦情等の発生時期	期 時間	令和 2 年 8 月 28 日 午前・午後 17 時 40 分
申出人	氏名			住所	
	利用者との関係	・親 ・祖父母	・その他		
利用者		年齢		組	
		性		連絡先	
相談の分類	① 意見		② 要望	③ 苦情	④ その他
要望の内容	区分	ア、郵送 イ、来園 ウ、電話 エ、その他()			
	<p>宮崎市保育幼稚園課 ■■■様よりお電話がありました。 土曜保育について、ご家庭で保育可能な場合は、ご家庭での保育をお願いいたしますと言われます。預ける方も、心苦しいと思いながら預けています。その様な方針なのかと聞かれました。保護者様も気にしながら預けているので、気をつけた態度で接して頂きたいです。</p>				
処理経過	<p>昨日の夕方に電話があったことを職員に話をしました。 緊急事態宣言があった時にきいていたとこともあるが、保護者はお仕事をされているので、いつでも預けていいので、「家庭保育を」との声をかけないように、また、布団は「おやすみします」と言われた方のみ、だすようにと話し合いをしました。</p> <p>本部に8月31日月曜日に宮崎市保育幼稚園課から電話があり、職員には話をしたことを報告しました。</p>				
結果	<p>職員で気をつけるように心掛けていくようになりました。 また、話し合いをしたことを、宮崎市保育幼稚園課に周知したいことの報告を8月31日月曜日に電話をいれました。</p>				
申し出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい				
	<input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[]				
申し出人への確認	第三者委員の報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]				
	話し合いの第三者委員の助言立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]				

清武中央こども園

苦情・要望・意見 受付書

受付日	令和 2 年 6 月 16 日	苦情等の発生時期	期 時間	令和 2 年 6 月 16 日 午前 午後 9 時 40 分
申出人	氏名	利用者との関係	住所	
利用者	年齢	3 歳	組	
	性	男	連絡先	
相談の分類	① 意見		② 要望	③ 苦情 ④ その他
要望の内容	区分	ア、郵送 イ、来園 ウ、電話 エ、その他()		
	<p>クラス担任のお迎え時の対応の仕方が、「子どもが一日泣いていました」「怒りました」とマイナスなことばかり言われて、園への送迎が苦痛でたまりません。</p>			
処理経過	<p>副園長と話をし、子どもの様子を見てみるが、泣く事もあまりなく、怒られることもしていないが、どのように、伝えているのかを担当に聞きました。理由を話して、保護者には伝えているとのことだったが、毎日になると保護者も聞きたくなくなるのではと伝えていきました。主幹にも部屋に入ってもらい、対応の仕方の手本を見せていくようにしました。</p>			
結果	<p>担任も少しずつ対応の仕方を考えながら、伝えるようになってきました。保護者にも、対応の仕方などを話したので、様子をみていてくださいと伝えました。</p>			
申し出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい			
	<input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[]			
申し出人の確認	第三者委員の報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]			
	話し合いの第三者委員の助言立会の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]			

苦情・要望・意見 受付書

受付日	令和 2年 8月 8日		苦情等の発生時期	期 時間	令和 2年 8月 8日 午前・午後 10時 30分
申出人	氏名			住所	
	利用者との関係	親 ・祖父母	その他		
利用者	年齢3歳 性 男		組 連絡先		
相談の分類	① 意見		② 要望	③ 苦情	④ その他
要望の内容	区分	ア、郵送 <u>イ、来園</u> ウ、電話 エ、その他()			
	<p>クラスの先生方の子どもへの声かけがきになります。 お迎えにいくと、子どもの一日の様子を伝えていただくのですが、悪いことばかりしか言われないので、気分が落ち込んでしまいます。また、お帳面にもかいてあります。 母親自身も保育士をしていたことがあるので、いいところをみつけて書く、伝えると指導をうけてました。伝えたい気持ちはわかりますが、言い方ではないのでしょうか。 子どもがしたことに対して注意をするだけでなく、理由を聞いていただきたいです。 準備物など、わかりやすく説明してほしいです。</p>				
処理経過	<p>クラス担任に、保護者への声のかけ方の話をしました。保護者によっては、細かくわかりやすく伝えていくことは大事であることを考えていくようにしました。 一日の様子は、いいことを伝えていくように子どもの様子を見ておくことを伝えました。</p>				
結果	<p>できるだけ、わかりやすく伝えるようにしていきました。 一日の様子は、いいことを伝えていくようにしています。</p>				
申し出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[]				
申し出人の確認	第三者委員の報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[] 話し合いの第三者委員の助言立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]				

苦情・要望・意見 受付書

受付日	令和 2 年 8 月 28 日		苦情等の発生時期	期 時間	令和 2 年 8 月 28 日 午前・午後 17 時 40 分
申出人	氏名		住所		
	利用者との関係	・親 ・祖父母 ・その他			
利用者		年齢 性		組 連絡先	
相談の分類	① 意見		② 要望		③ 苦情
要望の内容	区分	ア、郵送 イ、来園 ウ、電話 エ、その他()			
	<p>宮崎市保育幼稚園課 ■■■様よりお電話がありました。 土曜保育について、ご家庭で保育可能な場合は、ご家庭での保育をお願いいたしますと言われます。預ける方も、心苦しいと思いながら預けています。その様な方針なのかと聞かれました。保護者様も気にしながら預けているので、気をつけた態度で接して頂きたいです。</p>				
処理経過	<p>昨日の夕方に電話があったことを職員に話をしました。 緊急事態宣言があった時にきいていたとこともあるが、保護者はお仕事をされているので、いつでも預けていいので、「家庭保育を」との声をかけないように、また、布団は「おやすみします」と言われた方のみ、だすようにと話し合いをしました。</p> <p>本部に8月31日月曜日に宮崎市保育幼稚園課から電話があり、職員には話をしたことを報告しました。</p>				
結果	<p>職員で気をつけるように心掛けていくようになりました。 また、話し合いをしたことを、宮崎市保育幼稚園課に周知したいことの報告を8月31日月曜日に電話をいれました。</p>				
申し出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[]				
申し出人の確認	<p>第三者委員の報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]</p> <p>話し合いの第三者委員の助言立会の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]</p>				

苦情・要望・意見 受付書

受付日	令和 2 年 10 月 21 日		苦情等の発生時期	期 時間	令和 2 年 10 月 21 日 午前・午後 15 時 50 分
申出人	氏名			住所	
	利用者との関係	・親 ・祖父母	・その他		
利用者	年齢4歳 性 男		組	<	
			連絡先		
相談の分類	① 意見		② 要望		③ 苦情
要望の内容	区分	ア、郵送 <u>イ、来園</u> ウ、電話 エ、その他()			
	絵本代のおつりをもらいましたが、全部小銭でもらいました。いい気持ではありませんでした。自分が事務の仕事をしているので、このようなおつりのやり方はしません。小銭もお金ですが、100円のおつりに、10円玉と50円玉という渡し方はありません。				
処理経過	職員に次の日に話をしました。 このような、おつりをもらったら、どう感じますか？ときくと、「いい気持ちでは、ありません」という職員がほとんどでしたが、ある職員は、「小銭でもらってもお金なので自分は何も感じませんでした。他の先生方の意見を聞いてわかりました」とのことでした。				
結果	翌日、保護者に謝罪をしました。 現金徴収をやめ、保育料などの引き落とし口座より、引き落としをさせていただくことにしました。				
申し出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[]				
申し出人の確認	第三者委員の報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[] 話し合いの第三者委員の助言立会の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]				

ふなひきこども園

苦情はありませんでした。

しんまちこども園

苦情はありませんでした。

ななほしキッズ

苦情はありませんでした。