

社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会資料

No 2

事業所名（報告者） 博愛社こども園（竹林）

報告期間 2019年9月1日～12月31日

A)苦情受付

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	2019/10/15 (火)	3歳児 保護者	<p><b>場所) 保育室 8:30</b></p> <p>10月 持ち帰りのバッグの中に体操服のズボンがなかったと母親より申し出があった。</p> <p><b>本人の状態・主訴の逐語訳)</b></p>	<p>(対応) まずは、母親に謝罪する。こども園内で探し、また「クラス内の保護者にも尋ねてみます。」とお伝えする。後日、他児のカバンに誤って入れてしまっていたことが判明し、改めて謝罪と共に返却する。</p> <p>(改善点) 金曜日に荷物整理をしたつもりが入れ間違いであった。皆が同じものなので名前を確認しながら行うように意識していく。</p>	<p>○終結・継続中</p>
2	12月24日	0歳児 保護者	<p><b>場所) 保育室</b></p> <p>嘔吐下痢の感染症が流行り始めている時期、室内や玩具の消毒の仕方はどのように行っているのかの質問とこども園の現在の消毒法に対する要望があった。</p> <p><b>本人の状態・主訴の逐語訳)</b></p>	<p>(対応) 大阪市が示している感染症マニュアルを元に、平常の保育時と感染症が流行り始めた保育時と双方の消毒対応を説明する。感染症マニュアルには平常時には水拭きでよいと示されているが、これまで通りアルコール消毒での対応とすることで、ご了承いただいた。インフルエンザや胃腸炎等、ウイルスによって消毒方法を変えていることも確認していただき、また掲示板等で保護者の方へ情報を発信することも約束し、説明の仕方や表現によって不信感を抱かせてしまったことを謝罪した。</p> <p>(改善点) 感染症対策の内容については改めて園内研修も行い職員に周知し、皆が同じ認識を持ってリスクを軽減していけるよう確認し合った。</p>	<p>○終結・継続中</p>