

社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会

事業所名（報告者）： 博愛社こども園(山口 あつ子)

報告期間2022年4月1日～2023年3月31日

A) 苦情受付

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	4月15日	保護者 (代理：)	大阪市保育企画課より 「給食を食べて午睡もしているのに、慣らし保育が進まないことで担任と喧嘩になった」「土曜保育もゴールデンウィーク明けまで預かりなしと言われた」と保護者より慣らし保育に対する不満の申出があったと連絡が入った。	(対応) 慣らし保育の進め方について不信感を抱かせてしまったことを園長とともに謝罪をする。 (改善) 入園後の慣らし保育の期間は保護者も不安や心配事があることを十分理解し、しっかりとコミュニケーションをとり信頼関係を構築していく。	(終結) 継続
2	6月29日	保護者 (代理：)	連絡帳に貼られた本児の誕生日シールの月が異なっている事に気付いた母親から、担任・園長に申出がある。1歳児の時から同じミスが続いている事に不信感が募っていた。	(対応) 担任・園長から謝罪をし、すぐに正しい月にシールを貼りかえる。 (改善策) 園で使用している名簿の原本が1歳児の時から訂正がされていなかった為、名前の違いや誕生日の間違いをクラス名簿のみ正すのではなく事務職員にすぐ報告し原本から修正する。	(終結) 継続
3	1月23日	大阪市 こども青少年局 (代理：)	保護者の方から『病気の子どもを段ボールに寝かせている。』とご意見の連絡が園長に入った。	(対応) 保護者の方へ状況が分かるように掲示する。 (対策) ベッドの隣に新年度用品で届いた段ボールが2箱積まれており、同色の為一体化して誤解を招いてしまった。すぐに段ボールを移動し、ベッド回りをすっきりとさせ、落ち着いて眠れる環境を整える。	(終結) 継続