

社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会資料

事業所名（報告者）： 博愛社こども園(松川 恭子)

報告期間2023年4月1日～2024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	10月24日	保護者 (代理：)	児童養護施設に匿名の苦情があり、こども園に連絡が入る。 「夕方、正門に立っている男性職員の門の開閉の仕方が荒く大きな音を立てて閉めるため驚いてしまう。また挨拶をしても返事がない」	(対応) 担当の職員に事実確認を行い、保護者向けアプリで全体に謝罪を行い、改善点をお伝えする。 (改善) 実際に門の開閉のレクチャーをし、丁寧な動作を心がけるようにし、保護者や園児の顔を見て挨拶をするよう話をする。	○ 終結・継続
2	2月27日	保護者 (代理：)	「お片付けの時間になった際に片付けをせずに「トイレへ行きたい」と訴えた子どもに対して、「片付けをしていないのでダメ」と断っていた。本当に尿意を感じていたかもしれないので、もしそれなら可哀そう」と話をされる。	(対応) 担任・園長で事実確認したうえで謝罪を行う。 (改善) 子どもの気持ちを受け止め、叱り口調ではなく、きちんと伝わるように話をする。	○ 終結 継続