

## 苦情解決処理について

### ● 「苦情申出窓口」設置について

社会福祉法第82条の規定に基づき、当施設では利用者からの苦情に適切に対応する体制として、当保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のように設置し、苦情解決に努めます。

### ● 苦情解決担当者

苦情解決責任者：植木知子（園長）

苦情受付担当者：福田博子（主任保育士） 塩見厚子（副主任/分園）

第三者委員：林尚俊（日本基督教団森小路教会牧師）

### ● 苦情解決の方法

#### 1. 苦情の受付

苦情は面接、電話及び書面などにより苦情受付担当者が隨時受け付けます。また第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。なお、申立人が無記名の場合は受け付けいたしません。

#### 2. 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知します。

#### 3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めるることができます。なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次により行います。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項の確認

## 大阪YWCA大宮保育園 苦情解決

### 【2022年度】

苦情はありませんでした。

### 【2023年度】

- 園の保育、職員の保護者への対応に対する不満から退園の申し出（乳児クラス保護者）

苦情内容	申請日	2023年4月
	内 容	職員の挨拶や声の大きさについて、声が小さい・元気がない等。
解決・改善	園長や保育士から園の方針や保育上大切にしていることをお伝えしようとしましたが同意を得られず退園されました。	

- 保護者への伝達不足と遅番の環境について（幼児クラス保護者）

苦情内容	申請日	2024年3月
	内 容	帰宅後に子どもからトラブルがあった事を聞き、傷がある事を知る。遅番の保育室の環境にも不安がある。
解決・改善	トラブルのあった子ども両者の保護者にその時の様子を伝えて状況を共有、理解していただきました。また遅番の保育室の環境についても園内で話し合い改善策をお伝えしました。	

### 【2024年度】

- 住宅裏の公園の子どもの声について（城北住宅15号棟住民の方・匿名電話にて）

苦情内容	申請日	2024年6月
	内 容	公園で遊んでいる子どもや保護者の声が大きくて騒がしい。
解決・改善	園だよりや掲示物で保護者に注意を促したり、電話があった場合は公園に行って直接声を掛けるようにしていることをお伝えして様子を見ていただいているいます。	

- 子ども同士のけんかによる噛みつきについて（幼児クラス保護者）

苦情内容	申請日	2024年7月
	内 容	子どもの肩に噛みつかれたような跡があるが、何かあったのか？相手の親は知っているのか？
解決・改善	トラブルのあった子ども両者の保護者と個別に面談し、その時の様子を伝えて状況を共有、理解していただきました。また、園内で話し合い、今後の対応を書面にてお伝えしました。	

●子どものひっかき傷について(幼児クラス保護者)

苦情内容	申請日	2024年12月
	内 容	子どもが、よくひっかき傷をつけて帰って来るが、職員からは知らされないことが多い。見てもらえているのか？
解決・改善	担任が直接保護者と面談し、日頃の様子やクラスでの対応、園の方針等を伝えることで納得していただきました。	