

令和4年度 相談苦情報告書

社会福祉法人ひまわり福祉会
南谷山保育園

責任者 園長 古川 宣孝



受付者 主任 能野 詩織



令和4年度第三者委員へ協力を依頼した相談は1件でした。

番号	申出人	相談・苦情の内容	申出人の希望	結果
1	近隣住民	子ども達から家を覗かれているように感じる。	家の中が見えないように、フェンスにパネルを設置してほしい。	申出人・第三者委員・園長・理事長で、申出人宅から保育園の見え方と保育園から申出人宅の見え方を確認した。家の中が見えている様子はなかったが、申出人の方が安心して家庭生活が遅れるように、申出人宅側のフェンス(1階裏庭)・柵(屋上)に目隠しネットを設置し、納得していただいた。

第三者委員への報告を要しない相談は下記の通り、苦情受付した分をご報告いたします。

番号	申出人	相談・苦情の内容	申出人の希望	結果
1	保護者	個人で購入している絵本を園は渡したと言うが、受け取っていないので、確認してほしい。	個人購入品の受け渡しをきちんとしてほしい。	受け渡し時に鞆に入っている事の伝達が上手くいっていなかった為、受け渡しがきちんに行われているか確認ができていなかった事を謝罪した。絵本を探したが見つからず、後日、園で購入し保護者の方へお渡しした。保護者への手紙や購入品の受け渡し方法については、全園児に配布する物は保護者へのお知らせボードにて知らせ、個人の購入品については口頭にてしっかり伝えるように改善した。又、日誌の備考欄にも配布物の記入を行うようにした。
2	匿名	運動会練習の音や先	本番ならいいけど、	公園での運動会練習が連日続いてお

		生方の声がうるさい。(公園)	練習時の音等に配慮してほしい。	り、戸外で普段より声量が大きくなってしまったため、気を付けるよう職員へ周知した。又、職員会議で話し合い、運動会練習(予行練習や本番)の日程を公園周辺住民へお知らせし、運動会終了時にお礼を伝えるようにする。
--	--	----------------	-----------------	--

上記の通り、報告を受けました。

令和 5年 6月 1日

社会福祉法人ひまわり福祉会 第三者委員

息丸勝海 

福田清孝 

令和4年度 相談苦情報告書

社会福祉法人ひまわり福祉会
みらい保育園

責任者 理事長 古川 和子



受付者 園長 山本 広子



下記の通り、苦情受付した分をご報告致します。

番号	日付 申出人	相談・苦情の内容	申出人の希望	結果
1	R5年4月15日 保護者	<ul style="list-style-type: none">・親と一緒に小学生（兄弟・姉妹）が園内に入っているが、コロナが流行しているので対応して欲しい。・先生たちも頑張って消毒されているのに、小学生が備品を触っている。・学級閉鎖という言葉も聞こえてきた。心配である。・門扉が開いたままのことがある。	<ul style="list-style-type: none">・コロナが流行している時期は、小学生は玄関までの対応にしてもらえたらありがたい。・門扉を閉めない人がいるので閉めるように伝えて欲しい。	<ul style="list-style-type: none">・4月16日に職員間で園の対応について話し合い、対応についてまとめて、保護者へもコドモンの連絡機能で配信した。申出者の方より対応について「ありがとうございます。」と言って頂けた。・コロナについてとても不安があられるようなので、県や市の感染状況について確認しながら適切に対処していきたい。
2	R4年4月17日 保護者	<ul style="list-style-type: none">・(4/16のメールの内容について)一家族一名しか保護者が園内に入室できないのであれば子どもが二人いると休日前は荷物が多く、子どもが遊具で遊んだり、寄ることを防いだりできない。事務所で手が空いている職員がいるならば手伝って欲しい。	<ul style="list-style-type: none">・遊具で遊ばないこと、事務所の鍵を閉めることを子どもたちへ指導して欲しい。・手が空いている職員がいれば注意したり手伝ったりしてほしい。	<ul style="list-style-type: none">・休日のため、当日中にメールで返信し謝罪した。・翌日、母親と話をし、メールで一言「お手伝いするのでお声掛けください」と言葉添えが欲しかったとのこと。(4/16のメール内には記載していた。)また、それより前から、事務室の夕方の施錠や、遊べる場所には入らないように張り紙をして子どもたちへ伝えていたところだった。
3	R5年7月11日 保護者	<ul style="list-style-type: none">・利用者が同じ1歳児に指を噛まれたことに対して苦情を受ける。誰が噛むのか教えて欲しい。	<ul style="list-style-type: none">・誰が噛むのか教えて欲しい。また、その保護者は我が子が噛み癖があるのを知っているのか。	<ul style="list-style-type: none">・個人名をお伝え出来ないことを誠意をもってお伝えする。・子ども同士のことなので理解はしたい、今後ともよろしくお願ひしますとおっしゃっていた。


			<ul style="list-style-type: none"> ・りす組になって3回噛まれたが、すべて同じ子なのか教えてほしい。 	
4	R5年11月9日 保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・噛みつきをする子どもの親はどう思っているのか。 ・毎回説明を受けているが、改善策はどう考えているのか。 ・噛みつきの説明を受けている時に、園長に事務所の窓を閉められ不快だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・集団生活なのである程度の怪我等は仕方ないと思っているが誠意をもって謝罪してほしい。 ・その都度、利用児の様子、変化等を話したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園や家庭での様子を連絡、伝達しながら保育者と保護者と一緒に成長を見守り助ける。 ・本当の姿を認め受け入れる。 ・窓を閉めたことで不快な思いをさせてしまった事を園長より謝罪する。閉めたことでなく、これまでも噛まれた際素通りだった…とのこと。 ・園内の事故、ヒヤリハットはその都度、主任、園長に報告し、全職員で共有できるようにする。 (報告があがっていなかった)

上記の通り、報告を受けました。

令和5年 6月 1日

社会福祉法人ひまわり福祉会 第三者委員

福丸 勝海 

福田 清孝 

令和4年度 相談苦情報告書

社会福祉法人ひまわり福祉会
キッズサポート・ひまわり

責任者 理事長 古川 和子



受付者 児童発達支援管理責任者 古川 英樹



下記の通り、苦情受付した分をご報告いたします。

番号	申出人	相談・苦情の内容	申し出の希望	結果
1	R5,2, 保護者	<ul style="list-style-type: none">・来年度、保護者に送迎していただきたいことを伝えるが、難しいとのこと。・兄の時はひまわりが送迎していたのに、(産休・育休の場合)自己送迎することにいつ変わったのか。	<ul style="list-style-type: none">・事業所の決定事項なのに、「出来たら送迎して欲しい。」と“出来たら“を言わないでほしかった。・兄が放デイを探しているので、送迎のある児発の事業所を探している。	<ul style="list-style-type: none">・説明不足や言葉足らずだったことを謝罪する。・相談支援に連絡をして、今後保護者の方へのサポートをお願いする。・新規契約時に、産休・育休の方には自己送迎をしていただくことを必ず伝えるようにする。

上記の通り、報告を受けました。

令和5年6月1日


社会福祉法人ひまわり福祉会 第三者委員


鳥丸 勝海

福田 清孝

令和4年度 相談苦情報告書

社会福祉法人ひまわり福祉会
キッズサポート・くすのき

責任者 南谷山保育園園長 古川 宜孝 

受付者 児童発達支援管理責任者 平峯 実結 

令和4年度第三者委員への報告を要する相談は0件でした。

上記の通り、報告を受けました。

令和5年 6月 1日

社会福祉法人ひまわり福祉会 第三者委員

梶丸 勝海 

福田 清孝 