

令和5年度 相談・苦情報告について

社会福祉法人 双葉福祉会 坂之上保育園

受付日	苦情発生の場所	相談内容	申出人の希望	対応	結果
令和5年6月3日	坂之上保育園	<p>・子どもが園で着用していた服を脱いだ後に入れた袋を、自宅に帰ってから開けたら、特にパンツから異臭がした。トイレの洗剤のサンポールのような臭いがしている。とても不安を感じている。そのような薬品を園で使っているのか？と電話で相談があった。</p>	<p>うちの子はアレルギー体質なので、肌に触れるものの洗剤等には気をつけている。この異臭は何なのか知りたい。</p>	<p>園長・主任・担任及び関わった職員だけでなく、全員で防犯カメラの確認、備品の確認等の対応を行った。苦情発生日の4日後の6/7に、鹿児島南警察署で両親が相談し、臭いが尿の腐敗臭である事が判明し、解決となった。</p>	<p>臭いの原因が判明し、両親も納得し解決した。大事なお子さんを預かり、保育する事の責任感や保護者との信頼関係の重要性を職員全員、再度心に留めて、今後かも起こるかもしれない事案に誠実に向き合っていこうと考える。</p>
令和5年8月4日	坂之上保育園	<p>お盆の希望保育をお願いしたが、申し込み期限を過ぎていたため、断られた。希望者は申し込みが必要である事が記載された貼り紙がある事は担任に知らされていたが、家が遠いし、朝夕の送迎の時はバタバタしていて貼り紙を見ていなかった。園側から詳しい説明がなかった。</p>	<p>お盆は、父母共に仕事なので、子供を預かってほしい。</p>	<p>入園説明会の時や、入園式の保護者会の時に希望保育の件は説明してある。貼り紙をしていた期間にも、担任が貼り紙を見るよう伝えてあった。受付期間中に申し込みがなかったので、それを見越して職員配置も済んでいる。と谷山支所の担当者に伝える。その後、母親と園長と担当保育士の話し合いの場を設ける。</p>	<p>園側の説明が当該保護者にきちんと伝わっていなかった事が原因だった。母親が「お盆は父母共仕事。とにかく忙しい」とおっしゃったので、8/15に保育をすることとなった。ただし、発熱等で体調不良の際は、必ず迎えに来てもらうようお願いし、合意する事が出来た。（当該児童が発熱を繰り返していたため）</p>