

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

平成 30 年 10 月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 堂園文子

平成 29 年 4 月～30 年 3 月付の 相談・苦情については下記の通り処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
① オムツを 5 枚預けたが 1 枚しか使っていなかったようだ。オムツかぶれの状態になっていた。担任からの声かけも無い。自分自身も保育士として別の園で働いているが、今回の対応に不満がある。	① 担任よりお詫びする。新年度が始まって数日のことで担任も手いっぱいであり申し訳なかったことをお伝えする。登園・降園時のコミュニケーションをはかることを職員会で共有する（第三者委員への報告否）
② アフタースクール錦ヶ丘で、友人の衣服を隠す・トイレに流すなど、特定の児童を対象にいやがらせが発生するが、誰がやったかわからない状況が続いていた。被害児童の保護者より、「いじめではないか。指導員の対応に問題があるのではないか」と相談がある。	② アフタースクール利用児童全員に向けて話をしたのちも同様のトラブルがおこる。その後、いやがらせをした児童が判明。双方の両親と面談をおこない時系列にそって状況を説明する。その後こども・双方両親交えての話しあいの機会を設ける。小学校では同クラスの担任にも報告をというご要望があり園長から手紙でお伝えする。話し合いの際に、アフタースクール職員間の情報共有、不審者・防災対策、の不備についてのご指摘もあり、職員会で対応を協議その後実施する。（第三者委員会への報告否）

以上