

2024 年度

苦情受付と解決の報告

社会福祉法人 大阪あゆみ福祉会

【あゆみ東保育園】

■申し出内容と対応の内容（解決）

月・日	申し出	申し出内容	対応内容
4月10日	匿名 (大阪市 こども青 少年局)	園の準備物を入園して から、口答で言われた。 職員の話し方接し方が きちんとできていなく て連携が悪い。ワクチ ン接種表が古い。事務 専門の人を事務所にお いて欲しい旨の苦情が 入った。	全職員で緊急会議を開き、申し出の内容を 再確認した。保護者への対応は職員も意識 しているが再度職員間でも対応を確認す る。保育はサービス業ではないことや園と 保護者で一緒に子育てをしていく園の方 針を再度、保護者には伝えることにする。

【あゆみ東保育園】

■申し出内容と対応の内容（解決）

月・日	申し出	申し出内容	対応内容
11月27日	保護者	夕方の保育で A 職員の 子ども達に対する声か けや態度が見ていて適 切な対応ではないよう に感じる。	打ち合わせ会議の中で申し出の内容を再 確認した。夕方で疲れていたかもしれない が、こどもたちの安全、安心を守る為にも 気を緩めずにこどもたちの保育にあたる ことを再確認して、申し出した保護者にも 園の職員で確認し合ったことを伝える。

苦情受付と解決の報告

社会福祉法人 大阪あゆみ福祉会

【あゆみ東保育園】

■申し出内容と対応の内容（解決）

月・日	申し出	申し出内容	対応内容
3月14日 18時	近隣住民	お迎えにタクシーでき ているけど前の道路に 停めていたら狭いし危 ないではないか、自転 車ももっと中に入れて 道路にはみ出さないよ うに、見に来て声かけ なあかんのでは	苦情のあったことは職員に伝えて情報は 共有しておく。 個別に保護者に声をかけて前の道路には 止めないように話をする。自転車は保護者 全体に張り紙をする。

【あゆみ東保育園】

■申し出内容と対応の内容（解決）

月・日	申し出	申し出内容	対応内容
3月24日 7時	近隣住民	こどもを連れてきて前 に車を停めているので 注意して欲しい。	苦情があったことは職員に伝えて情報は 共有しておく。 園のフェンスに車を停めないように貼り 紙をする。