

2023年度（2023年4月～2024年3月）

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		保育者がこどもに対して不適切な関りや言動が見られた旨の苦情が2件入った。	全職員で緊急会議を開き、申し出の内容を再確認した。園では、日頃よりこどもの気持ちに寄り添いながら丁寧に保育を行う事に努めているので、改めて各クラスの保育・こどもとの関わり方について意見を出し合い、理念に立ち返り意思統一をした。

【あゆみ東保育園】

月・日	申し出	申し出内容	対応内容
2月3日	匿名 保育園に 電話	保育園前に出している飛び出し防止策のコーンの位置が道路に出すぎている。日中はいいが園が閉まっている時間帯は出さなくてもいいのではないか旨の苦情が入った。	その日の閉園後より、飛び出し防止策のコーンを保育園前に出さずに、片づけて対応した。 全職員に苦情内容を伝え周知する。話し合いの結果、日中は今までように保育園前に出してはおくが閉園後は門に近づけて置くことや駐輪場内に置くことで対応する事に決める。