

## 令和6年度 苦情解決結果報告書（ホームページ用）

社会福祉法人香芝市社会福祉協議会は、利用者、家族から寄せられた苦情について、適切な対応に努め、解決にあたりました。

### 事案①

- 【受付日】 令和6年7月2日
- 【事業所】 関屋こども園
- 【発生日】 令和6年6月26日
- 【申立人】 保護者
- 【苦情内容】 担任の保育教諭が園児の保護者に、園の廊下で園児のプライバシーに関する内容を話しかけた。また、内容についても園児、保護者に対して配慮に欠ける内容であった。
- 【対応内容】 園長及び主幹保育教諭から保育教諭に対して、口頭による指導を行いました。また、保護者に対して謝罪しました。

### 事案②

- 【受付日】 令和7年2月19日
- 【事業所】 志都美こども園
- 【発生日】 令和7年2月19日
- 【申立人】 保護者
- 【苦情内容】 3歳児クラスの保育教諭が園児の手を力づくで手をひっぱり、園児が泣いている様子を見かけた。泣いていた園児のことも、自分のこどものことも、とても不安になった。また、その様子を見ていた他の職員が保育教諭を静止したり、園児に声をかけるなどの対応がなかった。
- 【対応内容】 主幹保育教諭から保護者に謝罪しました。職員間で対応について話し合いをおこない、こどもに対する言葉のかけ方、思いを聞く姿勢に気をつけ、人権を大切にすること、保護者の思いを聞き、信頼関係を構築していくことなどを確認し合いました。