

令和 6 年度 苦情解決制度

事業所名 社会福祉法人 にじの会 小金西グレースこども園

苦情解決責任者	園 長	山田 裕宇記
苦情受付担当者	教 頭	椿 尚子
	主幹保育教諭	元廣 絵里奈

第三者委員連絡先 民生委員 主任児童委員 山崎 敏子
近藤 佳澄

令和 6 年度の結果

令和 6 年度における苦情解決制度を利用したの苦情受付件数は 0 件、園への苦情件数は 3 件、苦情解決件数は同じく 3 件でした。

苦情の概略および対応

・室内にて職員の手つなぎを主原因として園児の骨折事故があった。室内での不必要な場面での手つなぎを中止および全職員への周知徹底を行うとともに、怪我をした園児の衣服の着脱法などの研修を実施した。

・年度切り替え時に、お子様の食事面での注意点の引継ぎがなされず、必要な対応ができていなかった。引き継ぎ時の責任者への社内教育実施とともに、クラスの隔てなく、お子様の注意事項を把握できるよう、社内連絡アプリの活用促進を行った。

・園内での怪我に気付くことができず、保護者へ怪我の報告が正確になされなかった。園児の状態確認法、頻度、および保護者への報告対応マニュアルを改訂し、再発防止策を全職員に周知徹底した。