

## 平成29年度 苦情相談解決結果公開

### ■降園時の子どもについて

#### ● 苦情内容

申請日：平成29年4月14日

申出人：町内会長

内 容：保育園正門前の道路を挟んだ市営住宅敷地内に子どもが入り、傾斜地の草をむしったり、駐車場を走り回るなどの行為があり、大変危険である。草をむしった後の掃除は住民がしている。

要 望：危険を伴うため、保育園も声掛けに協力して欲しい。

#### ○ 解決・改善

解決日：平成29年4月15日

経過、結果：職員会議にて申出人からの苦情を職員に伝える。

玄関先、各クラスの掲示板にて注意書きを掲示した。申出人からは、早速の対応に感謝の言葉が述べられた。その後も職員から保護者、子どもへの声掛けを続けた。

### ■職員の対応について

#### ● 苦情内容

申請日：平成29年4月14日

申出人：保護者

内 容：12日(水)朝、検尿提出を早番の先生に尋ねたところ、「カバンに入れておいてください」との事だったが、夕方家に帰ってカバンを見たところ、検尿容器がそのままだった。また別の日に欠席の連絡を入れたのにも関わらず、翌日「昨日はどうされましたか？」と尋ねられ困惑した。

要 望：年度初めの忙しい時期ではあるが、職員間の連絡は密にして欲しい。

#### ○ 解決・改善

解決日：平成29年4月15日

経過、結果：職員会議にて申出人からの苦情を職員に伝える。

引継ぎノートの活用方法を見直す。早番、遅番ノートを1冊にまとめ、早番、遅番の職員が記入し、口頭での申し送りと共に二重チェックするようにした。

■保育園の方針について

●苦情内容

申請日:平成29年4月17日

申出人:保護者

内 容:我が子が他の子どもの顔に引っかき傷を作ってしまった。

要 望:他の子どもにケガをさせたら教えて欲しい。

○ 解決・改善

解決日:平成29年4月17日

経過、結果:園の考え方としては、園内でのケガは子どもの責任では無く、園の責任であること、手が出てしまう子どもの心情や、それぞれの家庭背景など、様々な要因があるため、申し出ないことにしていることを伝えたが、あまり納得されていない様子であった。  
その後も、保護者会等の機会にこの様なケースに対する対応について話をさせて頂いた。

■職員へのお願い

●苦情内容

申請日:平成29年7月14日

申出人:保護者

内 容:午睡の時間に子どもが寝付けない。

要 望:子どものそばで身体をさすってあげてほしい。

○ 解決・改善

解決日:平成29年7月14日

経過、結果:他の子どものお世話もあり、目が行き届かなかった部分もあったかもしれないことを伝える。母親が妊娠中である家庭環境の中で、甘えたい子どもの欲求を受け止められるようにして行くことを約束し、午睡に限らず対応をする。短時間だけでもそばに来ることで、落ちついて入眠で来ている様子だった。

■職員の対応について

●苦情内容

申請日:平成29年8月4日

申出人:保護者

内 容:子ども用ロッカーの上に園児の水筒が並べて置いてあり、荷物を片付けていた子どもの前に落下してきたことがあり危険。

要 望:水筒場所を変えて欲しい。要望を伝えやすい職員とそうでない職員がいる。

○ 解決・改善

解決日:平成29年8月4日

経過、結果:落下の危険は予測できたため、すぐに対応した。

職員へも危険を予測されることに関しては、早急に対応するよう周知した。また朝夕は保護者との対話や送迎等の慌ただしさもあるが、保護者が声掛けしやすい雰囲気づくりに努めることも申し合わせた。

■降園時の路上駐車について

●苦情内容

申請日:平成29年10月6日

申出人:近隣の方(匿名の電話)

内 容:駐車場に入りきらない車が道路に並んでいて、車の間から子どもが飛び出してきて危ない。

要 望:長時間停車している車もあり、送迎は早めに済ませ、子どもを連れてくる時は目を離さないように徹底して欲しい。

○ 解決・改善

解決日:平成29年10月6日

経過、結果:電話対応した職員が直ぐに謝罪し、声掛けの徹底を約束した。

職員会議にて申出人からの苦情を職員に伝える。

登降園時に保護者への声掛け、正面玄関前に苦情内容を掲示するなどした。

