

平成 28 年度苦情報告解決結果報告

【苦情内容について】

① 5歳児の1クラスが遊戯室の西側を区切って保育室としているが、仮住まいのように感じられる
遊戯室を保育室として使用している理由を伝えると、納得していただきました。
② 近隣の方より、駐車場で子どもが石を投げているのに親は気付かず喋っている。
申出人に謝罪をし、すぐに駐車場にいる親子に注意し速やかな帰宅を促しました。
③ 近隣の方より、駐車場にいた子どもが西側の田んぼに向かって石を投げていた。親は気付いていないのではないか。
申出人に謝罪をし、田んぼの所有者にも謝罪しました。この件に関しての貼り紙をし、園だよりでも注意を呼びかけました
④ 園前の道路を走行中の方から、父親と子どもが歩いており“危ない！”と思いクラクションを鳴らすと、父親が車の前に立ちふさがり怒鳴ってきた。
申出人に謝罪をし、再度通行中のマナーを園だよりでお知らせしました。
⑤ 近隣の方より、駐車場付近の渋滞を何とかできないか。
駐車場に職員を配置し、再度園だよりで注意を呼びかけました。
⑥ 子どものケガについて園長に報告があったか。
ケガの把握、ホウ・レン・ソウがきちんとできるような体制を整えますと報告しました。
⑦ 子どもの持ち帰った水筒に砂が入っていた。
気付かなかったことを謝罪し、今後このようなことがないよう気を付けることを伝えました。
⑧ 保護者の中で運転の荒い人がいる。
駐車場付近に配置している職員はこれまでと同様、登降園の様子をしっかりと見守り、荒い運転については再度園だよりで知らせ、注意を呼びかけました。
⑨ 園児同士のトラブルの対応について
担任がトラブルにならないよう対応するよう指導し、保育園側と保護者で話し合いをし解決しました。
⑩ 子どもが保育園に行くのを嫌がっている。
登園した時は子どもの気持ちを受け止めるようにし、母親には集団生活をする年齢でもあるので保育園へ来るよう声をかけました。
⑪ 靴下を履かせ間違えたこと、紛失したことの説明をするときの職員の言い方が不快だった。
こちらの失態を謝罪し、今後十分に気を付けることを伝えました。

⑫ お迎えの時に子どもが泣いていた理由を担任に聞くと、実際自分が目にした様子と違う。
説明不足だったことを謝罪し、これから気を付けますと約束しました。
⑬ 最近ケガが続いているので、子どもの様子をよく見てほしい。
保護者に深く謝罪し、ケガを防ぐための対策を伝えました。また職員には今回の件を報告し、保育を見直すよう伝えました。
⑭ 匿名の方より、職員の保護者、子どもに対する対応が悪い。
園児との関わり方、保護者対応を丁寧にするよう実践を交えて職員に周知しました。
⑮ 薬の服用を依頼したが、不審に感じるがあった。
薬を預かった職員はまず謝罪し、事情を説明し解決しました。
⑯ ケガをした子どもに対する対応、また加害者の保護者への報告について
電話での連絡の際に説明不足であったことを謝罪。また、保育園で起こったケガについて加害児の保護者への対処の仕方の説明をし解決いたしました。