

## 平成 30 年度苦情報告解決結果報告

### 【苦情内容について】

1. 1号認定児の登園に関する説明内容が職員によって違う。
職員間で1号認定の登園についての認識を統一しました。
2. 親子遠足の日程が変更になったため、仕事の都合で、集合時間に間に合わないので対処してほしい。
急遽、日程変更したことを謝罪しました。申出人と話し合いをして解決しました。
3. お詫びの文書を配布する時は、口頭でも謝罪するべきではないか。
文書だけでなく、口頭でも謝罪するよう職員に伝えました。
4. 親子遠足の日程が変更になったが、妊婦に対しての配慮が足りないのではないか。
急遽、日程変更したことを謝罪しました。申出人と話し合いをして解決しました。
5. 使用済みの下着が、他の物と一緒に通園バックに入っていた。衛生上どうなのか。
職員会で、使用した下着についての取り扱いを周知しました。
6. トイレトレーニングを始める時期について、担任の方から声を掛けると言ったのに連絡がない。自分の発言に責任を持ってほしい。
担任は、自身の曖昧な言動について謝罪しました。トイレトレーニングについては、保護者に確認し開始しました。
7. 姫路市こども保育課より、“担任が挨拶をしないことがある。冗談を交えながら、きついことを言う”と苦情の電話があった。
職員会で今回のご意見を報告し、挨拶や保護者の対応について職員間で確認しました。
8. 近隣の方より、家の駐車場近くに保護者が車を停めていて迷惑だった。保育園側から注意してほしい。
ご迷惑をお掛けしたことを謝罪しました。保護者に駐車場以外に車を停めないよう呼び掛けました。
9. 保育園からの貸し出し絵本を返却しているのに、何度か返却するよう催促された。
職員の対応で嫌な思いをさせたことを謝罪しました。
10. 宿泊保育時の子どもの様子を知らせるメール連絡が遅い。
保護者には、お詫びのおたよりを配布しました。次年度は保護者への連絡を忘れないよう改善します。
11. 登園した時に過ごした部屋に水筒が、置きっぱなしになっていた。保育する部屋へ水筒を持って移動していないということは、日中、水分補給をしていないのではないか。
保育園側の反省すべき点を謝罪しました。保育する部屋を移動する時は、職員が持ち物の最終チェックをし、水分補給については、コップにお茶を入れて、しっかり飲んでいるか確認することを徹底するよう改善しました。
12. 近隣の方より、保育園の駐車場に右折で入る車が指示器を出さず、急に止まって危なかった。マナーが悪く、迷惑して

いる。対処してもらえないのなら警察に相談する。
飾磨警察署から“道路交通法で指示器を出す、タイミングは決まっている。そのことを保護者に伝えて下さい。”と、ご指導を受けました。保護者には、交通マナーを守っていただくよう注意を呼び掛けました。
13. 左折で駐車場に入庫するために待っていると、右折車が後続車にクラクションを鳴らされ、職員が誘導し、先に入庫した。順番を守るべきではないか。
配慮が足りなかったことを謝罪しました。職員の説明を聞いて、理解を示されました。
14. 降園してから子どもが怪我をしていることに気付いた。担任の説明に納得がいかない。
担任は自身の言動について、反省していることを伝えました。 申出人の気持ちに寄り添うような言い方を心掛けて説明するよう指導しました。
15. 駐車場から出庫する車が続き、中に入れない。駐車場付近に職員がいるが何のために配置しているのか。
職員は、マナー良く利用していただいているか通行の様子を見守り、駐車場が混んでいる時は園児の受け入れをします。臨機応変に対応しなければならないこともありますが、駐車場の出入りは、基本、出庫優先としております。
16. 子どもの体調が悪いと聞いたので、早く帰ろうと思っていたのだが、引き止められて、話をされた。
配慮が足りなかったことを謝罪しました。
17. 音楽会の日、前の方に座っていた方が、棒のついたカメラで撮影していた。ずっと棒が動いていて、見にくかった。
ビデオ、カメラの撮影は、指定の場所でしていただくよう園だよりでお知らせしました。
18. 職員から、仕事の内容について、しつこく聞かれた。
職場が替わったということで、緊急連絡先を確認する為でしたが、不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。
19. 嘔吐しただけなのにインフルエンザの検査を受けるよう言われ、不信感を持った。
不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。職員には、インフルエンザの症状がないのに検査の強要をしないよう指導しました。
20. 土曜日に限り、東側駐車場のみの利用に変更すると、お知らせがあったが、今まで通り西側も利用させてほしい。
土曜日は利用者が少ないので、お知らせした通り、園舎に近い東側駐車場のみ開場させていただいております。
21. 延長保育時間に他児に蹴られたと聞いた。以前にも同じ当番職員の時、トラブルがあり対応に納得がいかない
申出人に対し、不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。職員には気をつけて子どもをみるよう指導しました。
22. 短時間保育の利用時間について、担当者から説明を受けたが、一方的で理解しにくかった。
説明が分かりにくかったことを謝罪しました。再度、説明をしご理解いただきました。
23. 保育園で怪我をし通院しているのだが、治療費を払い続けていることを疑問に思う。
治療の継続の確認を怠ったことを謝罪しました。職員には、治療状況(通院継続・完治等)の確認をしっかりとるよう指導しました。

24. 制服変更についてのお知らせの配布があったが、説明会を開くべきではないか。

説明会については、皆さんお仕事をされており、都合を合わせるのが困難であると判断し開催しないこととしました。  
申出人以外の方からもご意見、問い合わせが数件あったため詳しい説明と返答を記載し、再度、お知らせを配布しました。

25. 園の情報を外部に洩らしている職員がいるのではないか。

職員会議において、ご指摘内容と就業規則についても伝え、注意喚起しました。

26. 産後のため、自由登園中も保育を希望したところ、担任の対応を不快に感じた。

担任は、自身の言動を反省し配慮が足りなかったことを謝罪しました。