

令和元年度苦情報告解決結果報告

【苦情内容について】

1. 子どもは他児とのトラブルでケガをしたと言っているが、職員からその時の様子をみていなかったため、原因が分からないと話された。
保育中の出来事でありケガをした時の様子をみていなかったため、保育園側に責任があることを伝えました。職員の話聞き、理解を示されました。
2. 通園バックに他児の使用済み紙オムツが入っていた。
職員は確認不足であったことを謝罪しました。現在、使用した紙オムツは保育園で処理しています。
3. 園長からの発言内容に腹が立った。
配慮が足りず、嫌な思いをさせたことを謝罪しました。
4. 担当が不在であったため、他の職員から子どものケガについて聞いたが、説明が不十分であった。状況を詳しく知りたい。
後日、担当からの説明を聞き、理解を示されました。職員は伝達不足であったことを謝罪しました。
5. 電話で欠席の理由を伝えているのに、担当が理由を把握していなかった。
しっかり伝言できていない保育園側のミスに謝罪しました。クラスごとの欠席者を把握しやすい欠席票を作成し改善しました。
6. 延長保育時間に迎えに行く父親が伝言を聞かずに帰ってきた。しっかり対応してほしい。
延長保育に移行する時、担任は担当保育士にきちんと引継ぎをするよう職員全員に周知しました。又、伝言が確実に伝わったかどうか明確でない時は声を掛け確認することも周知しました。
7. 近隣の方より、『家の前にゴミ袋が放置してあった。保育園の物ではないですか。防犯カメラで確認してほしい』。
当園では一般の家庭用ゴミ袋ではなく業務用の袋を使用していることを説明しました。カメラには不審な人物は映っていませんでした。この一件を自治会長にも伝え、ゴミ収集場の改善もしていただきました。
8. 近隣の方より、『保育園東側駐車場付近での通行マナーが悪い。車の運転が荒く、道を譲らない。』
ご迷惑をお掛けしたことを謝罪しました。東側駐車場付近は道が狭いため大型車で送迎している保護者には西側の駐車場を利用してくださいよう改善しました。一人ひとりに声を掛け、協力していただくよう呼び掛け、園だよりでもお知らせしました。
9. 保育園でのケガが続いており、原因が分からないとの説明を受けた。子どもの様子をよくみてほしい。
職員間で声を掛け合い、連携して保育に取り組むよう努めることとしました。
10. 近隣の方より、『保育園駐車場出入口付近を自転車で通行中、車に轢かれそうになった。』
保護者には気をつけて運転していただくよう園だよりに載せ、注意を呼びかけました。
11. 子どものケガについて説明を受けたが、担任の説明、態度に納得がいかない。
ケガをした時の様子を具体的に伝え、説明が不十分であったことを謝罪しました。担任は自身の言動について反省しました。
12. 保育園駐車場周辺の道路に大型車を止め、送迎している人がいる。交通マナーが悪く近隣住民の迷惑になっている。
苦情内容を園だよりに載せ地域住民の通行の妨げにならないよう、必ず駐車場を利用してくださいよう注意を呼び掛けました。
13. ひなまつり発表会の急な変更内容に納得がいかない。
新型コロナウイルス感染拡大予防のため、やむを得ず変更し開催したことを説明し、ご協力いただきました。