

## 令和3年度苦情解決結果報告書

|  |
|--|
| 1, 未満児のクラスで油性ペンを使用し、服や体が汚れて帰ってきた。油性ペンは洗ってもなかなか取れないし、シンナーによる健康被害も心配だ。   |
| →今後は正しい使い方を指導し、十分に換気をしながら使うようにしなければいけないと保育士に指導した。  |
| 2, オープン保育園に来られた保護者から、「オープン保育園に保護者の健康観察カードの提出が必要ならば、個人懇談の時も必要なのでは？」とご意見をいただいた。                                    |
| →個人懇談も保育室内への入室があるため必要であることから、その場で謝罪し、ご意見に礼を述べた。次回から改めることとなった。  |
| 3, 近隣の住民の方が保育士に、「早く藤棚の剪定をしてほしい。」とおっしゃった。   |
| →保育士は住民の方に謝罪し、その日の午後に藤棚の剪定をした。   |
| 4, 「上靴を購入して1週間後、洗ったら破れた。園に伝えたが、対応してくれる様子がない。」と保護者の方が直接業者に電話をされた。   |
| →保護者に、園の対応が遅くなったことを謝罪し、上靴の交換を伝えた。用品係の保育士には、対応が遅れたこと、報告をしていなかったことを指導した。   |
| 5, 地域の方が、「園東側の駐車場に停める方の交通マナーが悪い。」と言ってこられた。   |
| →対応した保育士が謝罪をし、翌日配布の園だよりに掲載し、保護者に伝えた。また、そのような車を見かけたときは声をかけるようにした。   |
| 6, 保護者が、「送迎時に駐車場で保護者同士が長話をしている。その間、子どもたちは駐車場内で遊んでおり、自分の車とぶつかりそうになりヒヤリとした。」と話された。                                 |
| →その後お便りにて、注意喚起をした。   |
| 7, 保護者が「前日に子どもが耳を怪我し、お迎えの際に保育士から説明を受けた。その際、朝よりも腫れているとのことだったが、朝怪我をしてから夕方までに、その怪我の確認をしなかったのか。もっと丁寧に見てほしかった。」と話された。 |
| →保育者は、今後同じことが起きないように気を付けますと謝罪した。   |
| 8, 「通用門が簡単に開け閉め出来て危ない」「引き渡しカードを首からかけていない人がいるのに、園はそれを許している」「数日前に園の駐車場に不審な車が停まっていた」と、保護者から第三者委員の方に連絡があった。          |
| →この苦情内容を改善した点をお便りに記載し、保護者に配布した。  |
| 9, 園児の保護者が、「ある保育士が、子どもや保護者に対して言葉がぎつかったり、話し方が冷たかったりする。」と話された。   |
| →翌日、保育士が保護者に謝罪をしたところ、保護者は今まで気になっていたことや思っていたことを直接話され帰られた。   |
| 10, ひなまつり発表会の日程変更のメールについて、「元には戻らないんですよね。」と話された。  |
| →急に日程を変更したことを、謝罪した。新型コロナウイルスの感染状況により、急な変更がある旨を伝えていたのだが、もう少し保護者の立場になって考えるべきだったと反省した。                              |