

平成29年度 苦情受付内容(みさき佃保育園)

月	クラス	苦情・相談の内容	対応について
複数	近隣の方	保護者が送迎で使った車が自宅前に停まっている。	道路に自動車を置いたままの送迎は、近隣の方へのご迷惑や事故の原因となる恐れがあります。やむを得ず自動車を利用する場合は、近隣のコインパーキングを利用してもらうように、当園でも引き続き保護者へ声かけや掲示で呼びかけをし、周知を図っていきます。
10月	2歳児	保育室で遊んでいた児童が床で頭を打った。早めの受診が必要なのでは？	頭部のケガは、速やかに医療機関に受診をすることを職員間で確認しております。今回のような、ケガ発生時に園児の状況が落ち着いており通常と変わらない様子であったとしても、低年齢児であることを踏まえれば、発生から時間を置かず受診を行う必要があります。ケガの発生状況について職員から状況を聞き取り、防犯カメラ等で確認し、保護者様へ説明をさせていただきました。今後の再発防止と速やかな対応に努めて参ります。

平成29年度 苦情受付内容(あすか保育園)

月	クラス	苦情・相談の内容	対応について
5月	近隣の方	保育園前に、送迎の車が停まっている。危ない。(電話)	道路に自動車を置いたままの送迎は、近隣の方へのご迷惑や事故の原因となる恐れがあるので、当園でも保護者へ声かけや掲示で呼びかけをし、周知を図っていきます。
8月	0歳児	園児の便の状態が未消化のまま残っていたことから、園児の状態を気にした職員が、その様子を保護者に伝えた。また、食事方法について職員から提案をしたが、これを保護者からは「決め付け」のように受け取られた。	(本件の場合以外でも)当園では児童の様子を、送迎時等を利用して、担任もしくは事務所から声かけを行っています。これは、(一般的に言って)保護者にはうれしい話もあれば、一方では耳の痛い話もあるかもしれません。当園では送迎時だけでなく家庭訪問や個人懇談など、様々な機会を利用して、お話をさせていただければと考えています。さて、本件について、ご指摘のような「決め付ける」ことはなく、あくまで助言を行ったと考えていますが、保護者との思いの中に齟齬が生じたことについては反省し、謝罪しました。今後も、保護者の状況を考慮しつつ、園児の状況について保護者とともに考える場を持ちたいと思っています。
9月	近隣の方	運動会はいつやるの？(電話)	電話でお伺いする話では、当園の運動会の練習で、園庭から聞こえるマイク等の音響を気にされたかと推測します。可能な限り、周辺住民の方への意識を持ちながら、行いたいと考えます。