

施設名

同胞保育園

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	1 件	件	件	件	1 件
B サービスの質や量	2 件	件	件	件	2 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	1 件	1 件
合 計	3 件	件	件	1 件	4 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	<p>・園児の体調不良時の連絡について、保護者の携帯につながらなかった場合の緊急連絡先は、祖母になっているはずなのに、今日は職場にかけてきた。昨年度から引き継ぎの担任の先生なのに、なぜ職場にかけると判断したのか。</p> <p>・他児と自分の子ども間でトラブルになることがあるのはわかるが、自分の子どもの方に「○○ちゃん（トラブルの相手の子）は悪くないとお母さんに言いなさい。」と職員から言われたと子どもが家で話したが、どういうことか説明がほしい。</p>	<p>担任に話を聞き、確認不足と情報共有不足であったことを謝罪した。 児童票の記載欄に、保護者携帯、緊急連絡先、勤務先等の電話番号があるが、不通時の連絡順がわからないため、5月中に全園児に対して、連絡順番の確認を行い、どの職員でもわかるような形にした。</p> <p>そのような発言はしていないつもりだが、そのような子どもさんが受け取ってしまうような状況になってしまったことについて謝罪し、今後は、園での子どもさんの状況や言動などを、その都度母親に伝えていくことを話をする。 保護者には、園での様子をできるだけきちんとお伝えすることと、何かトラブル等があったことを保護者に伝える際には、具体的にどのような話を子どもさんにしたかということも話をするようにした。</p>
	発生日 R5. 5. 18	解決日 R5. 6. 14
B	<p>・朝の登園時がおやつの時間であったが、牛乳を無理に飲ませている先生がいてビックリした。「いつも飲んでるでしょ」「甘えないよ」と言って子どもの頭か頬をおさえてコップを口にあてていた。そんなにおさえてまで飲ませる必要があるのか？ 2回くらいチャレンジして飲まなければ「今日は飲みたくなかったのか飲まなかった」と伝えてくれたらよいと思ったという、投書が意見箱にある。</p>	<p>朝のおやつのあるクラスに確認をした。食事等の提供に関して、現在は子どもが嫌がる場合は無理強いしないこと、口を開けない場合は提供していないとのことだった。 発言や頭や頬をおさえていたことについて、担任は心当たりがないとのことだったがコップを口に持って行く際、頭や頬を支える姿がそのように見えた可能性があるため、今後そのような行動について気をつけていくことと、保護者に対する今回の回答を掲示板に掲示するとともに、職員に対しても、職員会と保育部会にて今回の苦情について周知徹底を行った。</p>
	発生日 R5. 6. 12	解決日 R5. 6. 13

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
B	<p>・毎年実施している健康診断の日を過ぎてから、担任から「健康診断を受けていないので家庭の方で健康診断に連れて行ってください」と言われた。リハビリ等で毎日保育園に登園していないため、前担任は事前に健康診断の日の登園調整について知らせてくれていたので、声をかけてもらえらると思っていた。</p>	<p>担任としては健康診断のお知らせは事前におたよりでお知らせしていたので、今回、お知らせをしなかったが、毎日登園しない子どもさんに対してはこれまで個別にお知らせや登園日の調整のお願いをしてきており、配慮が足りなかったことについて謝罪する。</p>
発生日 R5. 6. 21		解決日 R5. 7. 19
G	<p>・夕方、お迎えの時間帯、市道から前の運転中の車両（お迎えの保護者）が方向指示器を出さずに、いきなり曲がって駐車場に入って危ないので注意してください、と駐車場誘導を行っていた職員に話があった。</p>	<p>今回、指摘があった保護者に限らず、方向指示器を出さない保護者は時折見られ、注意をしている。また、近距離だからとはいえ、一方通行道路を逆走していく保護者も稀に見られている。 今回の事案について、保護者への周知、理解を図るため、交通法規の遵守等をお願いする文書を掲示した。</p>
発生日 R5. 7. 25		解決日 R5. 8. 25