

# 苦情・相談対応報告書

2016年度（4月1日～3月31日）

（保育事業）

所属	時期	申出人	受付方法	苦情・相談の内容	対応及び結果
ひまわり第1保育園	4月	近所	電話	散歩中道路に広がり走ったりするのは、危ないので止めてほしいことと夜勤で眠れないので静かに散歩してほしいとの電話がありました。	言われたことについては真摯に受け止め職員に注意を促すということで納得してもらえました。職員間では、現在のまわりの状況を加味しながら配慮していくことを確認しました。
古志ひまわり保育園	4月	保護者	連絡ノート	修了写真をもらったが、我が子が写っていない。全員が写っているものを配布するべきではないか。という内容を連絡ノートに書かれていました。	修了写真を撮った日は、本児は出席しており、写っていないことを担任も気づいていなかったませんでした。送迎時に直接母親と話をし、その時の様子や経緯を説明し、謝罪しました。後日もう一度写真を撮り直し、全員に配布しました。
ひまわり第1保育園	6月	保護者	電話	土曜保育について、職員の言葉かけで不快な思いをされ、市へ電話がありました。	職員会で、土曜日保育の受け入れも含め、保護者の気持ちを受け止めながら、気持ちよく預けていただけのように丁寧な言葉かけをしていくことを確認しました。
古志ひまわり保育園	7月	保護者	電話	午睡前、子ども同士のじゃれあいエスカレートし、顔に詰め爪傷ができました。担任と園長で事情を話し謝罪しました。翌日電話で母親が担任に、昨日受診したことや父親とも話し合い園長に伝えたいことがあるという事で、園長が父親に電話をしました。顔の爪傷が2回目です。今回も同じ相手であること、他の子に対しても同じことが起こらないような対応をお願いしたい。と電話で話されました。	園として、再度顔に傷がついた事に謝罪しました。職員間でもこのことについて話し合い、集団づくりをどうしていくか、対応をどうしていくか。考えていくことにしました。また起こったとき傍に職員がいなかったことで職員の動き方についても反省するところがあったと確認しました。その後の傷の対応についてもできる限り配慮していくことも確認しました。
ひまわり第1保育園	8月	保護者	口頭	玄関の扉の開け閉めができにくいので直してほしいと言われました。	すぐに建具屋さんに連絡をし、直してもらいました。保護者に言われる前に事前に対応したいと思います。
ひまわり第2保育園	9月	保護者	口頭	担任から頼まれ、おみこしの鳳凰を作り直した。お礼はもらったが直接声をかけてほしかった。作るのは大変だったし、みんなにお披露目の機会を作ってほしかった。	母親にはお礼を言っていましたがお礼はもらったが父親には会えず直接言っていなかったため、再度感謝の気持ちを伝えました。お披露目については、OBさんも集まるバザーの時に理解していただきました。
ひまわり第1保育園	10月	保護者	口頭	近所の方がうんどう会を見に来られ、その方の行為で不快な思いをしたという内容でした。	すぐに第三者委員に連絡を取り、その方と話し合いを持ちました。保護者の気持ちを話しわかっていただきました。保護者に不快な思いをさせないよう職員間でも対応することを確認しました。

ひまわり第1保育園	10月	保護者	口頭	近所との約束で、駐車場への乗り入れについて、市道の一方通行をお願いしているが、守らない保護者がいると言われました。	何回も保護者に伝えていますが、再度張り紙にて知らせました。同時に駐車場に、一方通行・進入禁止の看板などを取り付け、保護者やその他の関係者にも周知しました。
ひまわり第2保育園	10月	保護者	口頭	保護者の方から「職員で挨拶をしない人がいるので指導してほしい」との電話があったと、市担当職員から連絡がありました。	各クラスで話し、職員会で改めて、しっかりと保護者に届く気持ちのいい挨拶をしていくよう確認した。
古志ひまわり保育園	10月及び2月	保護者	口頭	門扉に鍵が2か所ついているが、道路側のカギを閉めない保護者が多く、降園時、下の子が門扉を自分であけて道路に出ってしまった。夕方は玄関前も暗く、迎えの車も入っているため危ない。以前も経験しており、保護者に2か所の鍵の施錠をきちんとするように伝えてほしい。と口頭で伝えられた。	門扉の鍵を2か所で締めにくい状況は以前からあり、10月に園便りにて保護者をお願いしたが、改善が十分できていない事をまず伝えて謝罪した。その上で再度3月の園便りでも保護者をお願いすることで対応したいと伝えた。 職員にもこの状況を伝え、職員も2か所の鍵の施錠に気を付ける事、また閉めてあるかどうかの状況確認をして、改善が見られない場合はほかの手立てを考える事を確認した。
ひまわり第1保育園	11月	保護者	電話	保育園から帰ったら、頭にこぶがあったが保育園から報告を受けていなかったの、報告してほしいという内容でした。	保護者にとってケガは心配されるので状況報告を怠ることなくすることを職員間で確認しました。朝夕に起こる事故もあるので職員間での連絡も密にしていこうにしました。
ひまわり第2保育園	12月	保護者	電話	母親から、夕方「左手の指が腫れているがなにかしましたか？」と電話がありました。	担任に確認して、転んだ時の状況を説明し、怪我と連絡の不行き届きについて謝罪しました。受診が出来ないということで、次の日園から受診しました。連絡が職員間で取れていなかったことを反省し、チーフ会、職員会で今後の対応について確認しました。
ひまわり第1保育園	3月	近所	口頭	地域の溝掃除に出た時に、いつもより砂の量が多かったので、砂が流れないように対策を取られた方がいいのではないかなと言われました。	溝掃除の前には保育園で砂を取るようにはしていますが今回は1週間早く掃除があったのでできませんでした。年に数回溝掃除をすると共に、砂が流れないように対策を今検討中です。早急に行います。