

月別苦情等（意見・要望・苦情・不満）解決一覧表

令和5年度		
4月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場について <ol style="list-style-type: none"> 1. 幼稚園の兄弟を乗せて、エンジンをかけたまま、送りをしていた。危険。 2. 駐車場が込み合い、道路も渋滞しているのに、門の前で長く立ち話をしている人がいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 常に駐車場についてのお願いは発信しているが、再度全世帯に駐車場のお願いのメールを送信した。
5月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 足の怪我について 裸足で相撲遊びをしていた年長児が足の裏の皮がむけてしまった。 傷の状態を診ようとしたが、あまりにも本児が怖がり暴れたため、消毒し滅菌ガーゼで保護して処置を終えた。しかし、家に帰り状態を保護者が診たところ、かなり酷いと判断し、次の日病院を受診したところ、細かい石が入っていたとのことだった。 保護者からは怪我をした時に一報が欲しかったと言われた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 足の裏に豆ができていてそれがむけてしまったのではないかと判断してしまったことを説明し、保護者に謝罪した。 職員間で保護者へ連絡を入れる必要性のある怪我などについて話し合い、対応も仕方の徹底を図った。
6月	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし 	
7月	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし 	
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし 	
9月	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし 	

<p>10月</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>・水遊びについて</p> <p>幼児で水遊びを行うにあたり、体調不良の子や水嫌いの子で見学する子が多くなり、危機管理の面から水遊びには必ず複数の職員の配置が義務付けされている中、2人担任に対して多数の子の見学となった為、水遊びを行わない保育が強いられるようになったことで、保護者の方に「体調が悪い場合にはお宅での保育をお願いします」等の園からお願いの手紙を出したところ、「少し体調が悪いくらいなら園に行かせたい」という思いがあった保護者が市に苦情として伝えた。</p> <p>・絵本コーナーの利用について</p> <p>園の絵本コーナーで絵本を読んで帰る親子の姿が多くなり、駐車場が混むことが多くなったことと、園の絵本コーナーの利用の仕方の意図が保護者に伝わらず、絵本の紛失が続いた為、利用の仕方を職員間で検討し、親子で読んで帰るのではなく、職員が紹介している絵本を保護者の方が参考にしてもらい家で読んで欲しいことを手紙でお伝えしたところ、送迎で保護者は中に入れないとされているのに、親は本を見て良いというのは矛盾しているのではないかという苦情が市に入ったと伝えられた。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <p>・一応保護者の理解を得られた方もいた為、手紙でお願いしたことで、見学の子が減少した。</p> <p>・コロナが5類に引き下げられたことで、玄関ホールにある絵本コーナーで親子でゆっくりしてから帰るお宅が増えた為、駐車場が混み合うこととなり、協力を求める形となった。</p>
<p>11月</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>・保護者対応について</p> <p>発熱して降園したお子さんが次の日は大事をとり欠席。その次の日は祝日だった為、2日開けての登園となったところで、受け入れをした保育士が病院を受診をしなかったことに否定的な言葉を投げかけた。その言葉に保護</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <p>・職員会議や園内研修において、保護者対応の仕方を職員間で見直し、徹底させるようにグループワークを行い、統一事項に記した。</p>

12月	<p>者はかなり落ち込んでしまい、保育園のルールの確認と保育士の言葉かけの仕方について指摘された。</p> <p>・なし</p>	
1月	<p>・なし</p>	
2月	<p>・嘔みつきについて</p> <p>毎日のように同じグループの園児から嘔みつかれて帰ってきているので、その子とはグループを替えて欲しい。</p>	<p>・グループ替えをし、嘔みつきをした子の保育の充実を図り、少し様子を見させていただき、その後様子を報告させて頂くこととなった。</p>