

## 平成 30 年度苦情一覧

年月日	曜日	時刻	クラス	質問・依頼者	対応者	内容	対応内容	反応	備考
9月21日	金	16:30	キリン	園児 父	渡部 土屋	昨夜、園児と母が入浴中に、両腕の付け根にあざとすり傷があることに気が付いた。本人が担任にやられたと言っているが、子どもが言っていることが事実かどうか確かめに来た。説明してほしい。	担任不在であったため、午後に改めて来園するとのことで、再度来園された。園長、担任で父と話した。担任より運動会の練習中になかなか覚えられず、繰り返し指導しているうちに力が入りすぎたと思う、と説明した。父より、先生がやつたんだね、と念をおされ、担任が、はい私がやりました、申し訳ありませんでしたと謝罪した。	非常にショックを受けられた様子でテープルに肘をつき、頭を抱えて暫く無言であった。その後、勤務中の母親に携帯で連絡し母国語で話された。これから母親が仕事を切り上げ、すぐに保育園に来ることを告げられた。	母親が、来るまで30分程かかるが、一緒に来園していた園児と姉が待てないので、一度家に帰られると言い、帰られた。一時間程待った後、警察官2名が痣を作った園児のことについて聞きたいと来園。担任が呼ばれて状況説明を行った。さらに1時間後、警察官が2名来園され、担任立会いのもと現場検証が行われた。母はその日来園せず、父から電話でのみ対応となった。父より電話で、謝罪の言葉は園長、担任からあったからよいが、今後これ以上何をされるかわからないから、担任を女性にして、担任とは会わせないで欲しいとの要望あり。現副担任を担任とし、現担任はわかば会内の系列園へ移動とした。
10月9日	火	10:00		警察 園児 祖父母	渡部 土屋	警察が保育園を訪問し、自宅のブロック塀を車でぶつけられたと警察に相談があったとのこと。	運転者と園長で自宅までお詫びに伺った。	少し削っていた程度なので、当日中に謝りに来てくれればよかったです。	車両をぶつけたら当日すぐに、状況、状態共に報告・連絡するよう全職員に周知したことを伝えた。

10月12日	金	17:00	イルカ	園児 母	石濱	園児の左手薬指骨折に対し、対応、説明の場を設けて欲しい。園での怪我であり、骨折までしているのに説明不足ではないかとの意見書を提出された。	後日、園長、副園長、担任、看護師、園児の両親で面談の場を設け、書面で意見していただいた順を追って、再度ケガの状況、ケガ後の対応、その後の対応について説明した。	両親共に、ケガの程度の重大さについて話される。また、担任や園長から謝罪はあったが、ケガをさせた本人が謝罪しないことに対して意見をされた。また、その件についてを保育園側ではなく、他の保護者から聞いてショックを受けたとの話をいただいた。保育園側の対応説明と、謝罪をし、納得していただける形で面談終了となった。	第三者委員の立ちあいを希望されたが、週明けに取り下げられ、両親での面談希望に変更となった。また、職員間ではケガの状況や対応を再度周知し、事故を繰り返さないよう、1階に降りる際の保育者の動きの確認、用具の買い替え等改善を行ったことを保護者に伝えた。他の保護者から、またぎきになってしまった件については、個人情報の取扱について等、全体会議で全職員へ再度周知した。
10月12日	金	17:00	イルカ	園児 母	石濱	保護者送迎時の路上駐車、駐輪者に対する苦情ハガキについて、保護者に情報が伝わっていない。聞いている保護者と聞いていない保護者がいるのはどうなのか。	警察への提出、パトロールの依頼を行った旨を伝えた。内容については、路上駐車を行っている保護者にのみ周知、他保護者にはホワイトボードなど掲示で周知している旨を伝えた。	全員に内容が伝わっていない。ホワイトボードでは緊急性が分からぬとの反応であった。	市から出ている安全安心メールの登録により、不審者情報などが得られる旨を説明し登録を促した。

10月25日	木	17:00	ラッコ	園児 母	中嶋	洋服が裏表になっていることや下着がおむつの中に入っていることがあった。春から続いている。対応を希望。			最後の人が必ず身支度の確認をして送りだすよう朝礼・全体会で周知した。
11月16日	金	11:00		保育課 吉田さん	渡部	桃の木公園で園児たちが遊んでいるが先生達が話をしたり、携帯をいじったりしているので子ども達をみていないのでは、という苦情が一般市民の方から寄せられましたと連絡あり。			朝礼にて全職員に周知した。
11月30日	金	11:00		保育課 吉田さん	石濱	行事などの協力日において、家庭保育を強要するような言葉かけがあった。	周知するよう努めますと返答した。		11月全体会議で全職員に周知した。
12月18日	火	8:00		谷塚小学校保護者	宮里	スクールゾーンを曲がって、なかよし保育園の駐車場に停めている人が多く見られている。	4号線の歩道橋下の道路がスクールゾーンなのに、曲がっている車が多く、停めようとしてもそのまま行ってしまう車が多いと苦情があり、全員に周知してほしいと言われた。	怒っている様子は見られなかつたが、何度もあったようで呆れている様子だった。	許可書を取ることをお知らせで周知した。新入園児入園説明会、保護者会でも周知した。