

平成30年度 苦情対応

年月日	曜日	対応者	内容	対応内容	反応	備考
10月9日	火	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。	少し削れていた程度なので、当日中に謝りに来てくれればよかったとお話された。	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	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	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る保護者がいるのはどうか。	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ないとの反応であった。	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	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	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ていたり、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	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がけがあった。	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	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、止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ったが、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。