

令和4年度 苦情内容と処理結果

影原保育園

I. 苦情内容と処理結果

No1. 4年4月

内容：4月入園児の保護者に対し、「慣れるまではできるだけ早くお迎えを」とお願いした。保護者から「そう言われると、お迎えを急がなければと気がせいてしまう。体調不良の時や姉2人の学校の用事などの家庭の事情を配慮した対応をしてほしい」との要望があった。

対応：園長及び主任保育士が面談。

不快な思いをさせてしまったことを謝罪するとともに、お知らせくださったことに感謝し、早急に改善していくことを約束した。

職員指導：声かけや関わり方を考えた保護者支援に一層努力し、職員全体で気を付けるように話し合った。

No2. 4年5月

内容：保育園から帰宅後、お風呂に入った際、たん瘤があるの気づいた。園で何があったか教えてほしいとの電話があった。

対応：電話は園長が対応。保護者から内容を聞き謝罪した。電話終了後、担任から当日の園児の生活状況を確認したところ、「園内では怪我やトラブルはなかった（気づかなかった?）」とのこと。

翌日登園した際、主任及び園長が、保護者・当該園児に直接謝罪する。

職員指導：子供の見守りは、複数担任が協力して行い、怪我やトラブルを見逃さないようにすることを再確認した。

No3. 4年5月

内容：駐車場で、母親が下の子どもに気を取られ上の子どもに気が回らず手を放している状態のとき、上の子どもがいきなり他の車の前に飛び出し、もう少しで人身事故に繋がりがねない場面を見た。注意喚起してほしい。 (あいぼりー保育園からの報告)

対応：掲示板と各クラスに張り紙を行い、保護者の方に「駐車場では子供から目を離さない。車に乗せるまでしっかり手を繋ぐ」よう注意喚起した。また、当事者には、直接本件の様子を伝えた。

No4. 4年6月

内容：保護者から「お迎えの時、頭を打ち赤くなったことは聞いていた」が、「風呂で洗髪したら頭部が出血していた」との電話があった。

対応：園長が応対し、担当した保育士に「見落とし」があったことを謝罪する。

翌日登園した際、主任・担当保育士で怪我の場所を確認し、再度謝罪する。

結果：保護者から「すぐに血も止まり、かさぶたになったので大丈夫です」と了承を得る。

職員指導：夕方の忙しい時間帯であっても、保護者の前で怪我をした部分を確認してから返すようにする。