

## 令和4年度意見・要望・苦情一覧表

期間（R4・4～R4・7）

施設名（ 島田聖母保育園 ）

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
6 / 7 (火)	匿名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所保育支援課から、電話で以下内容の苦情が匿名で寄せられたことの報告を受ける。</li> <li>・土曜保育のお迎えに、自分は連絡ノートに記入した時間通りに行ったが、土曜保育担当の保育士から「お迎え時間が申請時間より遅れる時は、保育園に連絡を下さい。」と言われ不快な思いをした。また、玄関に入ったところに大勢の保育士がいて、保育担当の職員と話をしていた。自分がお迎えが遅いことについて何か言われているようで威圧感を受けた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・この日は、市内の保育士研修があり、研修を終えた4人の職員が土曜保育担当の主任保育士に研修が終了したこと、簡単な研修報告を玄関先でしてしまったため、保護者様に誤解を招いてしまい大変申し訳なかった。今後は、玄関先で大人数が集まって威圧感を与えることがないように注意したい。</li> <li>・当時のお迎え時間が連絡ノートに記入されていたが、本来、土曜日は連絡ノートを持ってこない日だったため、職員が連絡ノートに気づかず、お迎え時間の変更を確認できていなかった。お迎え時間は登園してきたときにも確認するように改善する。</li> <li>・以上を市の担当者に報告した。</li> </ul>	園長
6 / 17 (金)	保護者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・降園後の在園児の父親から以下内容の苦情が電話で寄せられた。</li> <li>・保育中に担任保育士から手を強く引っ張られることがあった。これまでも何回か同じことがあった。多分子どもを呼ぶために引っ張ったと思うが子どもが痛がっているし、このような行為はやめてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・痛い思い、つらい思いをさせて申し訳なかったことを園長と担任保育士がお詫びした。</li> <li>・担任保育士に経緯や事情を聞いた上で、いかなる場合であっても子供に対して丁寧に対応するように指導した。職員全体で共有し、同じことが繰り返されないよう本人、全体に継続して指導していく。</li> </ul>	

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
6 / 27 (月)	地域住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園前のはなみずき通りを車で走行した地域住民より、以下内容の苦情が電話で寄せられた。</li> <li>・本日、保育園前のはなみずき道路を走行していたところ保育園の駐車場から出てきた車が急に道路に出てきたため急ブレーキした。その際、荷物が飛び出すなどとても危険だった。</li> </ul> <p>今日に限らず保育園駐車場から保育園の保護者が急に道路に出てくるのが度々ある。通りの激しいはなみずき通りに出てこないで魚敏の方に抜ける道を通行するようにしてほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危険な行為でご迷惑をおかけしてしまったことをお詫びした。</li> <li>・魚敏の方に抜ける道路を走行するようにしてほしいという要望をいただいたが、以前、そちらの道路の走行についても苦情をいただいたこともあるため、まずは、最徐行、一旦停止、左右の確認を確実に行っていただけるようにホームページ等で保護者に啓発する。</li> </ul>	園長
7 / 15 (金)	2歳児クラス保護者	<p>2歳児園児の父親から保育園に電話があり、以下の内容の苦情が寄せられた。</p> <p>保育園で発熱して早退した日の夕方、担任から受診してほしいと電話連絡があった際に「今は熱も下がっているし、病院に行くかどうかは明日の様子をみて判断する」と伝えると担任は「わかりました」と対応した。園として対応方針（発熱後に解熱しても病院に行かなければ保育の受け入れはしない。もしくは解熱後24時間は家庭保育をしてほしい）があるならば、その時にしっかり伝えてほしかった。当日の朝登園したときに突然言われても仕事もあるので対応に困ってしまった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日はもちろんのこと、後日、園長、主任、担任が今回の対応をお詫びし、後日、「新型コロナウイルス感染症に関するお願い」のおたよりを配布し改めて対応を保護者と職員に周知した。</li> <li>・発熱などあった場合は病院を受診するように何度も繰り返し伝えてはいたが、解熱した場合などの対応については明記していなかったなど不備があったことを反省した。職員に対応の徹底を周知はしていたが、難しいケースもあるので対応事例を明確化する。事例にないケースは園長・主任が判断する。</li> </ul>	