

苦情解決公表

社会福祉法人聖徳会は、利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたります。

苦情およびその解決策については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、保育園の改善に努めます。（平成 27 年度分から掲載）

令和 2 年 5 月 8 日

在宅勤務中の保育について（緊急事態宣言発令中）

要 望：在宅勤務中だが、在宅勤務中も保育をしてほしい。（匿名で市役所に電話）

解決策：園としては、保育が必要な場合は、受け入れていることを市役所に伝えた。

改めて全職員に保育利用の希望者は、快く受け入れることを周知した。

令和 2 年 2 月 7 日

紛失物の対応について

苦 情：レギンスが紛失した際、初期対応だけでその後の経過説明が無かった。

解決策：クラスでの掲示や保護者への声掛けで速やかに解決する。

その後、他の保護者から返却あり。

令和 2 年 1 月 29 日

職員の対応について

苦 情：担任の注意の方法に疑問と不信感がある。

ゲームの際、走り回った子どもを制止する為帽子を取り、下に投げそれを足で払った。ゲームで子ども達が帽子を踏んで滑らないようにとはいえ、誤解を招くような行動だった。担任 3 人、主任、園長と両親面談して謝罪

解決策：足で払うことは、いかなる理由があってもしてはいけない不適切な行為である。

職員に厳重に注意し、園全体で問題を受け止め、職員教育を徹底しより良い保育を目指していく。

令和 2 年 1 月 14 日

卒園式の写真について

苦 情：卒園式の写真を受け取っていない。他の人に聞くと受け取っているようなので、家族で確認をしたがもらっていないようなので郵送で構わないので欲しい。

解決策：昨年度の担任に確認。保管していないの事だったので、写真屋さんへ再度現像を依頼し郵送でお届けする旨を電話にて連絡したうえで発送した。

今後は、チェックリストを作成し誰が（職員）誰に（保護者）渡したかチェックし把握するように見直しを行った。

令和元年 8 月 8 日

食事の対応について

苦情：家で食事をするのを嫌がるようになったので理由を聞くと、給食の際スープをこぼした時に職員に強く指摘されたことが原因のようだった。状況が分からないが伝え方がどうだったのか。

解決策：対象の職員へ保護者からの申し出を伝え、その時の状況を確認。

スープを床にこぼした際、自分で拭いてほしい事を伝えた時に職員にそのつもりはなかったが、子どもは責められたような気持ちになってしまったと考えられる。保護者へ謝罪し、子どもにも安心できるよう声を掛ける。また、職員へも声かけの仕方等再度確認し注意をした。

令和元年 8 月 2 日

ケガをした時に伝えてほしい

苦情：左肩にひっかき傷があり、ひっかき傷を作って帰ってくることが多い。本人の手が届く所ではないので、友達に傷つけられているのではないかとケガをした時に伝えてほしい。

解決策：降園時に謝罪し、クラス内で把握と対応策について話したことを伝える。

今後は、自分で傷つけた時も含め、小さなケガや子供の些細な事でもきちんと伝えるようにする。

令和元年 7 月 8 日

保育士の対応、言葉掛けについて

要望：一保育士の対応、言葉掛けに対して不快を感じている。

解決策：リーダー、主任、副園長、園長とで数回にかけて面談を行い相手の想いを傾聴し、謝罪をした。一番の要望だった担当保育士からの謝罪の場を設け、落ち着かれた。

令和元年 6 月 3 日

噛みつかれた母親からの苦情

要望：続けて噛まれている。同じ子が噛んでいるのであれば対策を考えて欲しい。

解決策：保育環境を改めて見直し、少人数でも過ごせるスペース作りを整えた。また噛みつきをする児に対しては、完全に個別で対応するよう職員体制を整えるようにしている。

平成 30 年 10 月 13 日

職員の対応について

要望 土曜保育の出席確認を、色々な先生に何度もされて気分が悪かった。

解決策 嫌な思いをさせてしまったことを謝罪。

全ての職員が明確に確認できるシステムにした。

平成 30 年 9 月 14 日

子どもへの言葉がけについて

苦 情：クラス担当の子どもへの言葉掛けについて不信感を持った。

解決策：園長・副園長と面談を行い、不信感や不安な思いをさせてしまったことを謝罪した。
改めて全職員で話し合い「自己肯定感」を持たせるための関わりについて再確認をした。最終的に担任を含め保護者と面談し今後の対応等報告した。

平成 30 年 6 月 21 日

行事への参加について

要 望：おたのしみ会に両親で参加したい。(母は介助が必要で 1 人での参加は出来ない。)

解決策：室内で親子でクッキングを行うなどスペースに限りがある為に子ども 1 人に対して大人 1 人の参加でお願いしている事を説明し理解していただきたい旨伝えましたが理解していただけなかった為、特例として両親での参加を許可した。

平成 30 年 6 月 14 日

不平等な対応について

要 望：登園時の爪のチェックで、息子だけチェック時間が長かった。

解決策：不平等を感じさせないように、どの保護者にも同じ対応をする。

平成 30 年 4 月 26 日

きめ細かい伝達を

要 望：醜いオムツかぶれの伝達が無かった為、帰宅途中に受診できなかった。

解決策：丁寧な伝達ができなかったことを謝罪し、今後、保護者の思いに添った対応をしていくよう指導した。

平成 29 年 7 月 31 日

園の対応について

要 望：感染症対策で、こどもたちの手の消毒を取り入れた方が良いのではないかと。

園ではどのような感染症対策をしているのか情報が少ない。

解決策：手指消毒薬を使った手洗いは、皮膚の弱い子への配慮等も含め取り入れていないことを丁寧に伝え、手洗いの徹底のために取り入れている工夫を伝え納得していただく。
今後、園での取り組みやお知らせを、よりわかりやすく伝える工夫をしていく。

平成 29 年 7 月 14 日

近隣への投石について

苦 情：納涼会后、園外で子どもが石を投げ、近隣のガラスを割ってしまった。

早急に弁償して頂きたいと苦情の申出。

解決策：保護者にこの件をお知らせしたが、誰が投げたのか申告がなかった為、園で弁償。今

後の対応としてイベント中、終了時、園外にも大人が常駐し、保護者にも注意して頂くようアナウンスを行った。

平成 29 年 6 月 2 日

職員の対応について

要 望：祖父母のお迎えの時、帽子が定位置に無かった為尋ねると「かばんに入れてませんか」と言っただけで一緒に探してもらえなかった。

解決策：可能な限りていねいに対応するように指導し、保護者に謝罪した。

平成 28 年 8 月 18 日

「こんなことしたよ」の園内の掲示の取り外しについて

要 望：「こんなことしたよ」の園内の掲示を翌日まで残しておいてもらえないか。

解決策：翌日の昼に貼りかえる時まで貼っておくことにする。

平成 28 年 7 月 5 日

行事の日程について

要 望：おゆうぎ会の日程が 12/24（土）に決まったが、Xmas・三連休の中日。

休みが取れない保護者への配慮が足りないのでは。

解決策：会場となる公会堂の使用が抽選のため、会場の確保が近年特に難しくなっている。当選したこの日を逃すと確保できる保証がないことも丁寧に伝え、気持ちに寄り添い謝罪し理解していただく。以後は、候補日の検討と事前の周知をして保護者の理解に努めていく。

平成 28 年 5 月 31 日

園での服装について

要 望：園での服装でスカートは避けるようにとあるが、懇談会の説明で納得できない所があるので説明して欲しい。（制服でスカートを着用している園もあるのになぜ？）

解決策：制服は統一された形・長さだが、自由服の場合は形・長さの決まりを作るのは困難。形・長さによっては子どもでは扱いづらいものがあるため。保護者によって様々な好み・安全意識の違いが大きく安全面・衛生面から当園では使用を避けてもらっていることを直接伝え納得していただいた。

平成 27 年 10 月 26 日

延長料金について

要 望：短時間保育の保護者より、駐車場が渋滞していたために 16 時タイムカード打刻間に合わず、延長料金を払う事について納得できないと、ご意見箱にメモが入っていた。

解決策：駐車場の混雑は遅延理由として認められない事は、園のしおりでお知らせしていることを伝え、その後、余裕をもって迎えに来て下さるようになった。