

苦情内容及び解決結果について

保育園名 : アイグラン保育園王子
 対象期間 : 令和5年度(令和5年4月～令和6年3月)
 苦情の有無 : 有

年月日	ご意見・ご要望・苦情等の内容	対応結果
令和5年4月	園で子どもが怪我をして帰ってくることもあり、特定の子に虐められていると知っている。相手の保護者に伝えて、出来るだけ早く解決してほしいとのこと。	事実確認・相手の保護者へ面談を実施。園で解決する旨お伝えし了承をいただいた。園で職員会議を実施。今後の保育での注意点などを話し合い共有。日々のこどもの様子を細かく共有し、解決していく。
令和5年5月	マンションの住人より、エントランス前で走り回っている園児の声がうるさく不愉快だと電話があった。	電話後すぐに保護者に伝え、再度エントランス外での立ち話や子供を見守っていただくようお願いし、徹底していく。
令和5年7月	園庭で遊んでいる子供たちの声が響きうるさいと近隣の住人から電話があった。	まったく外遊びができないと制限されてしまうことは子どもたちにとって良くないので、住人の気持ちに寄り添いながら対応していく。
令和5年9月	保護者がお迎えの際に犬を連れてきており、園の前に繋がれていて、吠えていた声を聴いて前のマンションの住人よりクレームが入った。	マンションの住人に対しては謝罪をする。 保護者に対しては、鳴き声だけではなく、アレルギーや噛み付きなどの危険性があることを踏まえ注意喚起を行った。
令和5年12月	園外での散歩の際、マンションの清掃をしていた男性より窓際の白いタイルの上にはバギーを乗せないで、黒くなるから。ちゃんと記憶しておいて。と指摘を受ける。	指摘を受けたことに関して謝罪。 職員全員で共有し、今後汚すことがないようにしていく。
令和5年12月	クッキングで子どもが右手をやけどしたと知っているが、迎えの際何の報告もなかったがどういことか。1週間前にも鼻に傷ができていたが何も報告がなく、どうなっているのか。	指起きた状況に関して面談にて詳細を説明し、謝罪。 今後の対策として、危険を伴う活動の後には怪我をした子がいるか言える環境を作る、職員間の伝達ミスを減らすための対策を作る。

令和 6 年 1 月	近所の男性よりうるさいと電話が入る	子どもも含め改めて保護者説明会にて電話に関して説明を行い、ご意見がある旨を伝えて抑制させるようにしていく。
令和 6 年 2 月	アンケートに答えたらもらえるハンカチに関して要らないから答えなかったが、子どもみんなの前で名前を呼んだらもらえない子が欲しくなるのは分からないのか。みんなの前で渡すなら先に言ってほしかった。 また、職員の指導をするのがあなたの責任ですよ。全然できていないですよ。と叱責も受けた。	個別配慮が行き届いておらず今回のような結果を招いてしまったため、職員全体にルールの設定として、個人に配布する内容のものは個別に連絡袋へ保育者が入れるようにすることを周知した。その旨を保護者に伝え、再発防止に努めることを約束した。