

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	4 件	件	件	件	4 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	1 件	件	件	1 件	2 件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	5 件	件	件	1 件	6 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
D	ほぼ毎朝、駐車場に停めることができる方がいて、とても運が良いな、と思っていたがR6/4/4の朝、その方が縦列駐車から出てきて駐車場に停め直すのを見かけた。その日は駐車待ちの車が多く、4台くらいは待っている状態であった。そのような中、縦列駐車から出て停め直された為、待っていた方は混乱していた。ただでさえ道路が混雑していたのに、そういうことをされると並列駐車の原因にもなり、縦列駐車をするだけでも時間がかかるので余計に待ち時間がかかる。 公表してほしいわけではなく、そのことを知っていてほしいと思い、書かせて頂いた。 (駐車禁止等の注意事項は、入口など、目につく所に掲示していただいたいと思う。途中入園の方もいらっしゃるのだ。)	送迎時の駐停車禁止場所および並列駐車・Uターン禁止のお願いについて、及び停車の仕方についての地図を全クラスに4/4(木)はいちーズシステムにて配信しており、その後の投函ではないかと思われる。駐停車の件については、4/13(土)の保護者会全体会で話をし、園内にも停車の仕方について地図を掲示、保護者への周知を図った。

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
D	午前中隣接するマンションの住人より電話があり、「マンション前で乗り降りをする保護者がいる。マンション駐車場の入り口のため出入りの際など危険を感じている。乗り降りは保育園前でさせてほしい。」との連絡があった。 ・昼頃隣接するマンションの午前中の方とは違う住人（女性）より電話があり、「園長か主任の方はいますか。今朝、マンション前で保護者と子どもが降車しており、車2台ほどが出入り出来なかった。車の停車はホンダ（車の販売会社）の方ではないのでしょうか。」電話口にて謝罪をする。時間帯といつぐらいからであるかをお聞きしたところ「1年前ぐらいからであり、朝の7時30分ぐらいである」とのことであった。	1回目の苦情があった時点の午前10時、はいチーズシステムより一斉配信を行い、保護者へ隣接するマンション住人より苦情があったこと、注意喚起の内容を送った。 2回目の苦情があった時点で同時刻を防犯カメラで確認したところ、保護者が一緒に園庭側から保育園の玄関の方向へ歩いて来る姿が確認出来た。迎えの時に保護者に話をするとはいチーズシステムの配信を見て自分かと思ったようで、「ご迷惑をかけてすみません」と話をされる。時々遅れそうな時や天気が悪い時に家族に送迎してもらっているとのこと。 保護者へ保育園側で送迎して頂くように話をし、今後はそのようにしますと話された。上記の件について、午後の連絡会にて苦情があったこと、全職員へ回覧にて周知した。
A	「責任者をお願いします」との内容で電話がある。 ①「本日着替え用のビニール袋を忘れたのが悪いが、濡れた洋服がそのままリュックに入っていた。どういうことか」という内容、 ② 下痢が約2週間ほど続いていたことで、「職員に通院を勧められて通院し薬を服用したら今度は4日ほど排便がなく便秘になった」という内容、 ③ 下痢が続いた間、園では紙おむつで過ごしていた。「家ではトイレトレーニングを頑張っている、布パンツで過ごしており、園でずっと紙おむつではトイレトレーニングが進まない、去年は園で布パンツだったという内容であった。	保護者の話を聞き、配慮が欠けていたことを謝罪する。 11日（土）の登園時にクラス担任、非常勤保育士、副園長にて直接母親に謝罪、降園時、園長が直接父親に謝罪をした。 ①ビニール袋を忘れた場合、濡れた洋服等について園のビニール袋に入れること。（ビニール袋に入れずにリュック等に入れてしまった場合、絞っていても時間が経つと染みてきて他の洋服等が濡れてしまうため） ②通院を勧めた件について下痢の症状が続いていたこと、集団生活であり感染症の場合も考えられるので、通院については今後必要に応じて保護者に話をするということとする。 ③トイレトレーニングの進め方、布パンツで過ごす件について、保護者への伝達不足もあったので、園での様子を話す機会を作り、お互い連携を図るように努めることとする。 電話の最後は、「今後もよろしくお願いします」と話された。

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	・連絡帳に記入 昨日、帰宅した荷物が全て麦茶でぬれてしまっていた。毎回気にはなっていたが最初にカバンの中身の状態を見るタイミングのない先生方は、いつもカバンの中がどのように整理整頓されているか知る術もないのか。オムツは3枚全滅。洗たくも間に合わなかった。保護者又はご自身のこのように真摯に受け止めていただきたい。 ・はいチーズシステムに入力 お互い働く保護者であること、同業者であるが故に荷物の取り扱いの煩雑さにとても残念に感じた。朝からコインランドリーに行って荷物はいつも通りです。保護者に求めるばかりでなく、お互い寄り添い認め合えるよう努めていただきたい。	6/4（火）登園時父親より園長へ話があり、降園時母親へクラス担任と副園長で謝罪を行った。 連絡帳及びはいチーズシステムへ入力されていた内容と同様の事を話された。また、カバンは端布を使用して手作りしたこと、準備物一覧を記入した用紙も濡れないようにクリアファイルへ入れていることなども話をされた。 今回、水筒の蓋がちゃんと閉まっておらず、麦茶が漏れたと考えられるので、カバンのポケット部分に水筒が倒れないように入れること、また、漏れた場合を考え、水筒をビニール袋に入れることとした。 ・カバンが大きく、中身が動きやすい状態であるため、登園時と同様の状態でカバンを持ち帰られるよう整理をする。また、ポケット部分に入る物はポケットに入れる（コップ等）ようにし、これらの対応について職員に周知を行った。
A	・連絡帳に記入 昨夜家に帰ってから気になる点があり書かせてもらった。昨日朝の時点でお尻まわりが赤くなかったのに帰ってきたらまっかになっており、さらにおしりふきでふくと泣きだしていやがった。たった一日預けただけでこうも赤くなりいたがるのは不思議でなりません。昨日の先生が替えたときにもし無かったら朝方の先生ですよね？正直預かってもらってるのに言いたくありませんが息子に何かしてませんかとの内容であった。	21日（木）の連絡帳にて昨日の件について謝罪文を書く。母親が迎えに来た際にクラス担任及び副園長で謝罪を行い、下痢があった場合、すぐにお尻が赤くなる場合があることを伝えた。後日担任へ確認すると、下痢があった日、ポカリスエットを飲ませたとのことであった。
A	・12月12日（木）の夕方に保護者（父親）より副園長に電話がある。 昨日、担任ではない保育士が制作をした際、当該保育士から「下手くそ」と言われたと子どもから聞いた。「下手くそ」と言う声かけはいかがなものかという内容であった。	当該保育士が不在の為、副園長が謝罪を行った。13日（金）本児に話を聞くと制作をしている時に2回「下手」と言われた事、言われて嫌な気持ちだったと話したため、本児に対し、嫌な気持ちになるような事を職員が言った事について謝罪し、今後も嫌な気持ち等になった出来事があれば伝えて欲しい事を伝えた。当該保育士に事実確認を行い、直接該当するような声かけはしていないとのことであったが、本児が「下手」「下手くそ」と言われたと受け取るような何気ない声かけがあった可能性もあるため、今後子どもに対する声かけ等に気をつけるよう指導した。 17日（火）父親が来園し、副園長が本児から話を聞いた事、当該保育士に事実確認を行ったところ「下手」「下手くそ」とは言っていないとの事であったが、保育士が発言した何気ない一言にショックを受けた可能性があるため、今後は言動に十分注意するよう指導した事を伝え、改めて謝罪した。父親から「分かりました」と話があった。