

[平成28年度]

相談・苦情内容と経過及び結果

受付日	分類	相談・苦情内容	経過	結果
平成28年 9月16日(金)	子どもの名前の呼び方について	母親自身もわが子を呼び捨てにしないのに、保育士が呼び捨てにしていたので、不快に感じた。	職員会において、親近感とも言え、小さな子どもでも一人の人間として尊重するという人権意識の高い保育士でなければならぬことを確認した。	苦情があった時点で、不快にさせてしまったことを謝罪し、今後の職員を接し方について理解を得た。
平成29年 2月20日(月)	行事（お遊戯会）時の会場の狭さについて	朝早く、場所取りに行っても関わらず、既に座る場所がなかった。ゆっくりとわが子、孫の様子を見ることができないので、他場所を借りても開催できないのか。	行事開催の会場等のアンケートを行い、その結果をもとに入園説明会時において ①今年度は園児数が増えた ②工夫して座席数を増やす ③家庭での場所取りの工夫 ④数年後にホール建設計画等、詳細に説明した。	直接相談のあった保護者に対しても同様の説明を行い、理解をいただいた。

[平成29年度]

相談・苦情内容と経過及び結果

受付日	分類	相談・苦情内容	経過	結果
平成30年 2月15日(木)	爪等のひっかき傷の処置について	皮膚科を受診した際に、保育園の爪のひっかき傷の処置が悪いと伝えられ、連絡ノートにそのこと及び日常的に子ども様子をしっかりと見守ってほしい旨の言葉があった。	職員会で、この対応及び常時指導の徹底を課題に協議し、 ①皮膚（特に顔）のひっかき傷の対応 ②子どもの爪の長さを常日頃から確認し、長い場合は家庭に連絡 ③子どもたちへ、傷やけがについての話 ④トラブルを未然に防ぐ職員間の連携等 等を共通確認、共通行動とした。	保護者に、今回のひっかき傷の対応を謝罪するとともに、職員間の共通確認及び共通行動について説明し、理解を得た。

[平成30年度]

相談・苦情内容と経過及び結果

受付日	分類	相談・苦情内容	経過	結果
平成30年 5月23日(水)	運動会練習時のマイクの音量について	町武道館において、運動会の練習におけるマイクを通しての職員の声が大きいと直接苦情を職員に伝えられた。その後、役場から苦情の電話が入ったとの連絡があった。	その会場にいた園長が、直ぐに近隣の自宅を訪問し謝罪し、運動会当日にも挨拶に行き、出入り口を閉めて防音する、マイク等の音量調節を行うことを説明した。	直接訪問し、対策を説明したことで、運動会終了後に慰労の言葉をいただいた。
平成30年 9月15日(土)	園庭のすべり台での左下唇及び左顎負傷	園庭のすべり台の階段から落ちて、その階段で顎、唇を負傷し、歯科医院での診察で上の前歯2本が根元から折れて、固定処置を行うとともに完治には長期を要するという連絡があった。	保護者と今後の対応について、 ①きめ細かな保育の仕方 ②見守りのあり方 ③園庭での安全な遊び など、保護者の要望を交えながら協議した。また、怪我の度合いを見極め、その後の処置を間違えない、子どもにも安全な遊び方を指導することも職員間で共通確認した。	今後の対応、継続的な治療に要する費用について確認することで、気持ちよく了承していただいた。