

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>平成 28 年 1 月【保護者より】 写真販売の園内掲示が分かりにくい。場所も、玄関のよく見える所に掲示してほしい。</p>	<p>掲示場所を玄関に移動。内容も分かりやすいよう改め、大きいサイズで掲示した。</p>
<p>平成 28 年 2 月【保護者より】 他児に頬をひっかかれ病院を受診した。園の監督不行き届き。他園に比べてもケガが多すぎる。</p>	<p>園にて皮膚科を受診。経緯を説明し丁重に謝罪し、職員間で再発防止に努めることとした。</p>
<p>平成 28 年 2 月【保護者より】 (玄関に近い駐車場 1 区画を身障者等の優先区画にしており、許可車両のみ駐車可としている。許可保護者より) 身障者用スペースに許可なくとめている人がいて、自分の車がとめられない。</p>	<p>許可なく駐車していた保護者に事情を説明し、他のスペースを利用するようお願いした。また、駐車場についてのお知らせ文を作成し、保護者に配付した。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>平成 27 年 5 月【保護者より】 登園時に車を駐車しようとしたら、隣にとまっていた車に女の子が一人で走ってきて、車内の水筒を取って行き、危なかった。</p>	<p>当該保護者に確認をとり、子ども一人で駐車場に行くことの危険性を伝え、今後そのようなことの無いよう話をした。</p>
<p>平成 27 年 6 月【保護者より】 前日の夜に高熱があり、朝は下がっていたので登園した時、保育士から「熱が上がったらご連絡します」と 3 回も言われ、気分を害した。</p>	<p>母親の思いに寄り添う配慮が足りなかったことをお詫びし、慎重に言葉を選ぶよう園長から職員を指導した。また職員会議で議題に上げ、言葉の使い方や対応についてグループ討議を行った。</p>
<p>平成 27 年 8 月【保護者より】 おしっこ汚れの衣服が他の服と一緒に袋に入っていて、エプロンに匂いがついたり困る。砂がついた服もきちんと洗ってほしい。</p>	<p>おしっこがついた衣服は、必ずトイレのバケツに入れるように徹底した。水遊び後に着替える際、おしっこをしているか確認が不十分で他の服と一緒にしていたこともあったので、臭いを確認するようにした。汚れ物の袋を 2 つ用意してもらい、分別した。泥や砂のついた服は丁寧に洗うよう徹底した。</p>
<p>平成 27 年 9 月【保護者より】 迎えに行ったとき担任がいないことがあり、その日の様子を聞かせてもらえない。その場においても挨拶だけで済まされたり、避けられているように感じる。</p>	<p>そのような思いをさせてしまったことをお詫びした。担任は降園時間帯はホールにいるようにし、保護者に 1 日の様子を伝える。園児を小グループに分けているが、担当外の子でも話ができるよう、職員間で申し伝えることとした。</p>
<p>平成 27 年 9 月【保護者より】 朝、子どもの目の下が青く腫れている。昨日は腫れてなかったが、園で何かなかったか？子どもは「友達とぶつかった」「物を投げられた」と言っている。</p>	<p>前日降園時の対応保育士に確認し、主担任から母親へ TEL。「昨日の夕方、腫れてはいなかったが右目が二重になっており、母親にも確認してもらっている。もし保育士の見えていない所で何かあったのであれば申し訳ない」腫れやすい体質とのことで、気をつけて見ていくこととした。</p>
<p>平成 27 年 9 月【保護者より】 9 時までに来るよう言われ早めに登園したら、連絡帳に「早い登園ありがとうございます」と書かれた。遅く行っても言われ、早く行っても言われ、腹が立つ。遅くなる理由は上の子の担任に伝えていたのだから、職員間で連携してください。</p>	<p>9 時過ぎて登園することが続いており、何度か複数の職員から早めの登園をお願いしていた。上の子のクラス担任に事情を確認し、下の子のクラス担任と情報共有した。きょうだいを通園している場合の情報を共有するよう徹底し、保護者にお詫びした。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。