

苦情・要望等の受付状況 令和6年度上半期

みどりの森ゆめのはこども園

苦情・要望等の内容	園の対応
令和6年8月【地域の方より】 駐車場を利用する保護者の車の運転の仕方が危ない、危険性が高いとの意見を言われる。	駐車場が込み合ってきたら園内放送をかけ保護者に知らせる。 駐車場の利用の仕方について保護者に配信をする。

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
令和 6 年 6 月 【保護者より】 けがの報告を笑いながら軽く伝えられた。けがを笑いながら伝えられることではないと感じた。	けがの説明、伝達の仕方、対応について職員全員で再確認し保護者に伝える。
令和 6 年 8 月 【地域の方より】 地域の男性から入電 「今日の混雑はひどい。毎日渋滞がおきているのに警備員を雇つておくのが普通じゃないのか。臨時駐車場をどこかに設けるとか、事故が起きたら大変なことになる。経営者によく言っておいてください」	職員が交通整理に出る。 園内で荷物の準備をしている保護者に駐車待ちが発生していると伝える。 保護者全員に、「駐車待ちのルールについて」の手紙を配信し再確認した。

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>【保護者より】 帰宅してお風呂に入る際、背中の傷に気が付く。翌日、「大きな怪我の時は、連絡をしてほしかった」と話される。</p>	箱椅子から足を滑らし転倒した際、背中に痣ができたようだったが、転倒したときは背中を打っているとは思わず、身体の怪我の確認ができていなかったことを謝罪する。
<p>【地域の方より】 8月6日、福祉センターの駐車場が使用できないことから、隣接の園の駐車場を保護者が利用した。2園の利用する保護者の車で大渋滞となり、園の前を車で利用される方から、事故して人が亡くなったり怪我をしたら大変ですよ。警備を立ててもいいのではないかと電話がある。</p>	早急に、数人の職員が誘導に立って対応をする。後日、福祉センターの駐車場を通らないと、自園の駐車場を利用できない点から8月6日の福祉センターの施錠について問い合わせを行う。

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
令和6年6月【保護者より】 朝の登園後、保護者の姿が見えなく不安になった児が、母の姿を探しに玄関の外まで出ていた。駐車場にいた母親が気づいて園内に戻る。	すぐに謝罪をし、後日改めて園長と一緒に話をさせてもらった。朝の時間も落ち着いて過ごせる空間作りを行っていく。玄関の各扉に貼り紙をして保護者全体にも必ず鍵、扉を閉めてもらうことを周知した。
令和6年8月【保護者より】 朝の受け入れの時に職員が作業をしていて声をかけづらい。忙しいのは分かるけど、子どもの健康状態等の話を第一に聞いてほしい。この日だけではなくて、これまでにも何回かあったのでもっと受け入れを丁寧にしていってほしい。	話しかけにくい雰囲気を作ってしまったことを謝罪する。今後は、園全体で受け入れを丁寧に徹底していく。

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。