

## 相談・苦情等の概要と対応状況

					施設名	石谷の森保育園	
番号	1	区分	苦情	年度	29年度	処理結果	解決済み
申出内容の分類			施設又は設備の整備に関するもの			申出者	近隣の住民
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>保育園までの通路は細くて曲がっている。付近には住民の家もある。早い時間帯や夕方にかけて車が増えた上に急いで運転されると非常に危険である。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>県道から保育園までの道路危険箇所のポイントごとに写真を撮り、注意書きを添えて保護者に配付するとともに、随時、声かけを行いました。併せて駐車場で車の止め方、門の開け方を具体的に明記しました。 その後は、保護者も送迎に慣れ、通勤の時間帯をつかめるようになるにつれ、次第に混雑もなくなり地域住民の理解も得られたようです。</li> </ul>						

					施設名	石谷の森保育園	
番号	2	区分	苦情	年度	29年度	処理結果	解決済み
申出内容の分類			職員の対応又は態度に関するもの			申出者	保護者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの迎えに園内に入った際「怪我だ、消毒だ」と慌ただしく子どもの周りを職員が動き回っていた。何が起こったのか分からずに不安だけが募った。どのような状況で怪我をしたのか説明がなかった。 お集まりの時に、歩き始めた子どもと走り回る子どもが一緒の部屋で過ごすのはおかしい。テーブルや椅子などがそのままだったりするので、歩きかけの子どもには危険である。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護者に直接謝罪を行い、具体的な経緯を説明しました。今後は、職員で環境整備と対応策を検討し、実践することを伝えました。 保護者には、早急な対応を納得していただいたようです。朝夕の合同保育に関しても、職員配置や環境整備等の対応を考え、周知徹底いたします。</li> </ul>						

					施設名	石谷の森保育園	
番号	3	区分	苦情	年度	29年度	処理結果	解決済み
申出内容の分類			職員の対応又は態度に関するもの			申出者	保護者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 祖母が園児を迎えに来た時に、対応した職員の表情が嫌な感じに思えた。</li> <li>・ 迎えは何時ごろか、土曜日は出席か欠席かなど、聞かないでほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用される方との受け答えは丁寧に、心を込めてということ全員で共通理解しました。細かい家庭内の事情やプライベートなことは聞かないこと、必要があれば保護者に直接伝えることを合わせ、納得していただきました。</li> </ul>						

					施設名	石谷の森保育園	
番号	4	区分	苦情	年度	29年度	処理結果	解決済み
申出内容の分類			職員の対応又は態度に関するもの			申出者	保護者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもを迎えに行った時、一人で遊んでいるのに声かけもせず職員が1か所に集まって話をしている。以前、膝に青あざがあった時も気付いていなかった。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼礼時に報告を行い、情報共有と改善策を検討しました。 保護者が、自分から発信することが苦手な方なので、そのような方こそ気にかけて職員から話をする必要があり、保護者が安心できるよう、こちらからアプローチをするなどの配慮をしていくこととしました。</li> </ul>						