

石谷の森保育園

番号	受付日	苦情・要望 発生日	発生場所	申出人	申出手段	分類・分類番号	苦情・相談の 主旨	申し出人内容と希望・要望	解決結果
1	5月31日	4月から	石谷の森保育園	園児 母親	口頭	① 苦情・ 要望・ 相談	登園時の職員 の対応が悪い	登園した際に、職員（保育士）の迎え入れるという 姿勢が感じられません。室内で見守る職員が担任以外 であった時、気を配ったり、声を掛けようとしていた 姿が見られない為、子どもを預けることに保護者とし て不安を感じます。	至急、臨時職員会を実施し、保育士として子どもや保護者 への接し方、対応方法を話し合いました。そのことを申出者 に説明し、ご理解いただきました。 解決日：平成30年5月31日
2	11月6日	11月6日	石谷の森保育園	園児 母親	口頭	① 苦情・ 要望・ 相談	人形劇会はど なたでも参加可 能と言われたた め、友人親子を 誘ったが当日来 園すると断られ た。	人形観劇会はどなたでも参加出来ると聞いていたの に、友人親子は断られました。どうしても詳細を聞き たいです。	対応した職員がドリームキッズの来園者と勘違いをし、ド リームキッズでは予約制であったため断っていたことが分か りました。保護者に経緯を説明し、謝罪を行いました。 観劇会のお知らせについて全職員に周知していなかったた め、今後は園内の活動内容は確認をすること、来園者があ った際は必ず連絡し合うことを職員会議で再確認しました。 解決日：平成30年11月6日
3	12月1日	12月1日	石谷の森保育園	園児 父親	口頭	① 苦情・ 要望・ 相談	緊急時の園児 の引き渡しに不 満	子どものお迎えに伯父が来る旨を連絡したところ、 身分証明書の提示をお願いしと伯父に伝えてほし いと言われました。緊急で連絡してなのに、園は臨機 応変に対応できないのか不信感を感じます。	園の方針として、緊急引き渡し名簿に記名のない方は、身 分証明書を提示していただくことになっています。このこと を再度お話ししてご理解いただき、緊急引き渡し名簿に追加し ていただきました。 解決日：平成30年12月1日
4	3月7日	3月7日	石谷の森保育園	園児 母親	口頭	② 苦情・ 要望・ 相談	顔のひっかき 傷について	保育室の中で、友だちのおもちゃが欲しくて手を出 したら、顔をひっかかれてしまいました。顔に跡が残 ると強く言われ、改善を求められました。	怪我をさせたことについて、誠意ある謝罪をしました。今 後、二度とこのようなことがないように保育士の配置、立つ 位置、対応等を見直すことを約束し、納得していただきま した。 解決日：平成31年3月7日