

平成29年度 苦情等の受付・対応状況

園名； 第二愛育園

| 年 | 月 | 申出者 | 内容 | 対応の詳細 |
|----|----|-----|--|---|
| 29 | 7 | 保護者 | <p>水遊びをする際、水着が無く、本児が、泥んこパンツでしていいか聞いてきたため、着替えのズボンがあるか本児に確認したところ、“ある”とのことだったので、履いているパンツを脱いで、体操ズボンのみで水遊びをするように伝えたが、本児にうまく伝わっておらず、パンツも着用したまま水遊びを行ってしまった。</p> <p>水遊び後の着替えの際に、濡れたパンツの上にズボンを履いていたことを担当者が確認できておらず、また、お迎えの際に保護者にも水着が無かった旨を伝えていなかったため、帰宅後に本児から「パンツ濡れていてごめんなさい。」「泥んこパンツは使わないでと言われた」と保護者に話したため、連絡帳にて問い合わせがあった。</p> | <p>降園時に担任及び担当者より、保護者に経緯を説明。</p> <p>当日のお迎えの際にきちんと報告できていなかったことをお詫びし、理解を得る事ができた。</p> |
| 29 | 11 | 保護者 | <p>送迎時、園内にベビーカーを乗り入れた際に、乗り入れ禁止の旨を保育士から伝えられた。</p> <p>以前（妊娠中）は乗り入れて良いとの対応だったが、特例の対応だということを知らなかった。</p> <p>入園のしおり等への記載もなく、決まりがわからないため、明確にして欲しいとのこと。</p> <p>また、下の子どもが首が座って抱っこが安定するまでベビーカーの乗り入れを許可して欲しいとのこと。</p> | <p>同日のお迎えの際に、対応したスタッフから直接謝罪。</p> <p>現在は、子どもの安全を考慮し、園内へのベビーカーの乗り入れは禁止していることと、次年度の入園のしおりには明記する旨を説明。申出者には、本児の様子を見て、玄関までの距離をつれて歩くのが困難なときには、申し出てもらい、保育士が手伝うこととした。</p> <p>また、今年度のしおりには記載がなかったため、全園児対象にお手紙を配布。</p> |
| 30 | 1 | 保護者 | <p>夕方の合同保育の際、ランチルームで保育士が本児にお茶を飲ませていたとき、鼻水が出ており、口の中まで入りそうだったにも関わらず、そばにいた保育士は鼻水を拭こうとしなかった。また、本児の母親が鼻水を拭いてもお詫びの言葉もなかった。連絡帳にも鼻水が出ている事は記載していたが、引継ぎをしたり言葉掛けのない保育士に対して、指導して欲しいとのこと。</p> | <p>翌日、お迎えの際に担任より謝罪。</p> <p>引継ぎを丁寧に行うこと、目の前にいる子どもの鼻水が出ていたら拭く事は当然のことであるにも関わらず、できていなかったことについて謝罪し、今後、改めて一人一人の様子をしっかりと見ていく事を伝えた。後日、改めて、園長・主任・苦情を受けた保育士が適切に対応が出来ていなかったことについて謝罪。</p> |
| 30 | 1 | 保護者 | <p>迎えに来た保護者（父親）が本児の左顔のおでこに3本、頬に1本の傷があったが、保育士からの報告がなかったと手紙を受け取る。</p> | <p>翌日に迎えに来られた保護者（父親）に、状況の説明（子ども同士でのトラブルは見られず、転倒などもなかった）を行うとともに、当日、保育士が傷に気付かず、直接伝えられなかった事を謝罪、了承あり。</p> |

| 年 | 月 | 申出者 | 内容 | 対応の詳細 |
|----|---|-----|---|--|
| 30 | 1 | 保護者 | インフルエンザB型が治癒し、本日より登園となったが、受け入れる際、担当者が、医師による治癒証明書の提出を確認せず。その後、担任が証明書がないことに気づき、母親に証明書がないと受け入れることができない旨を電話連絡。母親より、「前日に電話連絡をした時にも言って欲しかった」とのこと。 | インフルエンザは、罹患後、治癒して登園する際には医師による証明書が必要であることについては、年度当初に入園のしおり等で周知を行っていたが、当日の受入時の確認不足と、前日の電話連絡の際に証明書が必要であることを改めてお知らせしていなかったことを謝罪し、祖母に迎えに来てもらい、帰宅。 |
| 30 | 2 | 保護者 | お迎えに来て帰る際、園の正面の門扉が開いており、子どもが先に園の敷地外に出てしまった。門前すぐのところで立ち止まったので大事には至らなかったが、当時、門立ちのスタッフが門扉を開けっ放しにして、門扉から離れて掃除をしていたため、子どもの安全を第一に考えて対応して欲しいとのこと。 | 今後、同様のことが起きないように、門立のスタッフは、門扉の側に立ち、開放せず、近くで安全を見守るよう改めて徹底することを伝え、了承あり。 |