

令和5年度 苦情相談解決結果公開(たけおか保育園)

● 苦情相談内容

申請日:令和5年7月6日

申出人:保護者

内 容:ケガの対応、集金袋の配付、土曜日欠席のこと

要 望:お帳面に記載した子どものケガ、集金袋の件、土曜日の欠席確認など、保育士の対応、連携について改善して欲しい。

○ 解決・改善

解決日:令和5年7月8日

経過、結果:保護者としては伝えただけなので、直接の話しは不要とのことだったが、直接お話をして配慮に欠けた点や連携不足に関して謝罪をさせていただいた。

ケガが悪化した原因や、とびひが広がったことへの保育士の対応、保護者への声掛けに今後注意しながら対応することで、ご理解をいただく。

● 苦情相談内容

申請日:令和5年8月16日

申出人:保護者

内 容:クラスの環境設定や輪ゴムの取扱い

要 望:お迎えの時に子どもが輪ゴムを指に巻き付け圧迫した状態だった。大変危険なので輪ゴムの取扱いに配慮して欲しい。またクラスにあるラミネートされた遊具の一部を別の子どもが投げて遊び、ほかの子どもの顔に当たりそうだった。遊具の片付けなど適切にして欲しい。

○ 解決・改善

解決日:令和5年8月17日

経過、結果:ご指摘をいただいた件について、クラスの環境設定や遊具の取扱いなど、日々の保育において点検、見直しをすることを約束した。また職員にも周知し、点検、見直しのほか、引き続き意識しながら連携することを確認した。

● 苦情相談内容

申請日:令和5年8月21日

申出人:保護者

内 容:体調不良の子どもへの配慮について

要 望:お迎えの時に、暑い中で子どもがおんぶされ泣いていた。とても暑い中、病み上がりで体調が万全ではないわが子が暑いところに連れられていた、熱中症も心配なので配慮して欲しい。

○ 解決・改善

解決日:令和5年8月22日

経過、結果:お部屋の掃除・消毒の時間帯でもあり、ベビーカーやおんぶして過ごしていたタイミングだった。体調が万全ではない事への配慮が欠けていたことを謝罪し、今後改善して行くことをお伝えした。

● 苦情相談内容

申請日:令和6年1月30日

申出人:保護者

内 容:はいチーズ(写真購入アプリ)の掲載内容が不平等

要 望:子どもが在籍するクラスの写真掲載が少ないので改善して欲しい。

○ 解決・改善

解決日:令和6年1月31日

経過、結果:アップされるはずの写真が他のクラスにアップされていたことを謝罪。また枚数のバラつきなどについても、枚数を決めてクラスごとに今後アップすることとした。

● 苦情相談内容

申請日:令和6年3月15日

申出人:保護者

内 容:生活管理指導表の提出について

要 望:アレルギー除去食の提供に関連して生活管理指導表の提出の必要は無いと保育園側に以前言われたが、何故いま必要になったのか説明して欲しい。

○ 解決・改善

解決日:令和6年3月16日

経過、結果:アレルギー除去食提供にあたっては、必ず医師の診断による生活管理指導表の提出が必要であること、その上で対応した職員の説明が不足しており誤解を招いたことについて謝罪。今後も引き続き定期的な医師の診断による生活管理指導表の提出をお願いした。