

## 苦情解決

### < みう保育園 >

平成28年6月 要望

保護者よりみう保育園に「年長児が小学校に入り、同じクラスにみう保育園の卒園児が2人いればいいが1人になることがある。1人だと学校になじむのに時間がかかってしまうので近隣の保育園と交流してお友達作りをして欲しい。」と要望がありました。

解決策

近隣の保育園に連絡をし、内容を伝え、一緒に遊べる公園ができたので、そこで交流することになりました。

### < かほ保育園 >

平成29年2月27日 苦情

職員が午前中の外遊び中に、トイレに行きたい子と室内に入ろうとしたところ、その職員を追ってきた1才児が保育室園庭側出入り口の段差で転び顔（頬）に擦り傷が出来てしまった。保護者より、「顔の傷には十分気を付けて欲しい。」と言われました。

対応

保護者に謝罪し、そばについて危険のないよう見守り、十分気を付けて見ていくと伝えました。

平成29年5月8日 苦情

1才児が保育室内にて、まだ慣れない事もありなかなか泣き止まず、気持ちを落ち着かせる為におんぶ紐を使用したところ、顔の部分の布で擦れてしまったのか、園児の目じりに擦り傷が出来てしまいました。保護者の方より、「園より、その時の状況やどのように対処したのか詳しい説明がなかった。」と言われました。

(対応)

その後、保護者の話を丁寧に聞き、すぐに目の傷が無い事を確認し、様子を見た事を伝えました。今回の内容と、1才児クラスでのおんぶ紐の使用を今後しないことを、全職員に周知を行いました。

### < るい保育園 >

平成28年7月 苦情

近隣の方より「保育園の駐輪場から保護者の自転車がはみ出していて危ない。」と連絡がありました。

解決策

るい保育園内の子育て支援センターがやっている日は駐輪場が混雑することがありました。そのため、子育て支援センターをご利用の方向けの駐輪スペースを新たに設けました。

平成29年5月 苦情

近隣の方より「保育園の隣の下水道に子どもが入って遊んでいます。あぶないですよ。そちらの園児でしょうか。」と苦情がありました。

解決策

連絡を受け、下水道を見に行きました。下水道近くに降園したるい保育園園児と保護者がいたため確認し、近隣の方より苦情があり、下水道は危険なので子どもが中に入らないよ

う気をつけてくださいと伝えました。

平成29年6月 苦情

近隣の方より「子どもを乗せた自転車が ノンストップで曲がってきた、園へ送迎に行く保護者が運転しているかもしれない。」と連絡がありました。

解決策

保育園内で以下の文章を掲示しました。「 お子様を自転車・自動車で送迎の際は、園近隣の道路が狭いのでスピードを出し過ぎないように十分に気をつけてお願い致します。」