

法人事業苦情内容及び結果の公表

(1) みずほひじり保育園

■苦情の申し立て

件数	受付内容	対応
1件	A君にサポートの先生はついているのか？しっかりと注意ができる職員が望ましいと思う。鉛筆も武器になるので、これからが怖い。父親が怒っている。担任だけでは決められないので、対応をして欲しい。	A君にはしっかりと一人職員を配置して保育するようにしました。必要に応じて主任、副主任も入り、園全体として見守って行くことにしました。
1件	職員を配置してくれているが、A君の行動に改善が見られない。万が一娘に鉛筆が眼に刺さり、失明でもしたらどうするのだ。すみませんではすまない。保育園のしっかり叱る保育だったが、方針が変わったのか？	ご両親の話に耳を傾け、保育の様子を伝えました。職員にはAくん一人配置し、Bちゃんには担任がついて、二人の接触が無いように見守りながら保育を行いました。 担任の叱り方が甘いのではないかに対しては、強く叱ることは不適切な保育に当たる話を丁寧にご説明しました。 また、Aくんの保育については心理士に助言をしていただきながら保育を行いました。

■其他のご意見・ご要望

件数	受付内容	対応
1件	職員を配置しても、A君が暴れて足を振り回すなど、改善が見られないので、R君の保護者と話し合いをさせてもらいたい。	お母さまには園内で起きてしまった事は丁寧に謝罪しましたが、どうしても納得がいかないようなので、A君の保護者に事情をお伝えし、保育園立ち合いのもと、話し合いの場を設け、改善の方法を話し合いました。
1件	シフト表(時間割)を出して欲しいと言われたが、プライベートの事をそこまで保育園に教えなくてはならないのか。	お子様の急な発熱や体調不良の時になかなか連絡がつかず困っていることもお話をした上で、毎朝お迎えの時間を教えて下されば大丈夫ですとお伝えしました。

(2) 東松原保育園

■苦情の申し立て

件数	受付内容	対応
2件	・勤務のシフト表をもとめられました。プライベートな事まで、保育園に聞かれるのはおかしいのではないのでしょうか。	・シフト表の提出は、変則勤務やダブルワークをしている方をお願いしています。お子さんの怪我や急病の際に必要であり、速やかに連絡を取れる為に使用し、確認の為に表であることを掲示しました。シフト表

	<p>・朝の送迎時に車で送迎している人が歩行者の邪魔をされていて危険です。何で車での門扉受け入れをしているのでしょうか。</p>	<p>に関しては、提出していただく主旨等を記載した新たな用紙を作り、同意を得たうえで提出をしていただく事としました。</p> <p>・駐車場の台数が少ないため、朝の混雑時にスムーズに行えるよう門扉での受け入れをしています。ご意見を受け、歩行者の安全性を考え車の方には歩行者優先をお願いし、歩行者には右側通行をお願いしました。</p> <p>上記の方法で支障がある方は職員玄関からの登園も可能とし、ご協力をいただきました。</p>
3件	<p>・昼食の時間にうんちに行くのをダメだと止められたと本人が言っています。食事途中にも便が出やすいので対応してほしいです。</p> <p>・前日に便を漏らしたと伝達されました。お尻ふきタオルにうんちがたくさんついていて、流してもらうことはできないのでしょうか。</p> <p>・特定保育士に「このズボンダメ」「このゴムはダメ」などといわれると子どもが言っています。子どもでなく、親に言ってほしいです。</p>	<p>・職員から聞き取りを行い、止めた事もあるとの事で、クラスで情報を共有して、トイレに行くという生理現象に対し、個々に配慮していくように話し合いました。保護者へは状況をお話しし、ご理解をいただきました。</p> <p>・保護者と面談を行い、便が出てしまった場合は、1度ペーパー等で拭き、残便は便器に流すことを徹底する事を話し了承を得ました。</p> <p>・髪ゴムやズボンの件などは直接保護者に伝達していくことをお話しし、了承していただきました。</p>
1件	<p>・同じクラスに苗字や名前の似ている子がいるが、衣類等の間違いが多すぎると思います。</p>	<p>・衣類やおむつ、コップ等、名前を確認と複数の職員が二重チェックする事を徹底し、フックの場所を離して、間違いの無いように確認して帰り支度をする事をお伝えし、ご理解をいただきました。</p>

■ 其他のご意見・ご要望
ありませんでした。