

6. 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	採用希望者に対するの対応 連絡が遅い、面接やボランティアの断り方が悪い。役場にもクレームを伝え、法人としての対応を求められた。	申し出者の方には、直接電話をかけ説明をしました。
1件	最近保護者の車の騒音がうるさい。自分は病気で寝ているので、騒音に困っている。	電子連絡アプリを通じて、保護者にも気をつけていただけようお伝えしました。
1件	保護者の車2台がハザードをつけていなく、進行の妨げになり、危険である。注意して欲しい。	電話で謝罪をし、保護者には電子連絡アプリで「駐車場の利用の仕方」を流し、注意喚起を促しました。また、園便りにも記載し、注意を呼びかけました。
1件	保護者の駐車のマナーが悪く、急ブレーキをかけ、ぶつかりそうになった。保育園として交通整理に立つなどしかるべき対応を考えて欲しい。通行許可書はあるのか？保護者の問題ではなく、園の問題でないか。3回目と言われる。	保護者に再度、駐車の方法について、電子連絡アプリで配信しました。 職員が朝と夕に立って、交通整理と登降園の見守りを続けています。

■その他のご意見・ご要望

件数	受付内容	対応
1件	3歳児クラスのアプリで「ほとんどの子ができていた」の文章に自分の子どもができていない不安を感じた。担任にはできた事ではなくエピソードを伝えて欲しい。	主任が窓口になって対応し、不安な思いをさせてしまった事を謝罪した。個々に合った対応をするよう担任に伝える。
1件	小中連携の引き取り訓練の日に、匿名で雨が降っているが、引き取りは行うのか？と電話が入る。	保育園ではお子さんが小さく、雨の中を歩かせるのは困難と判断し、車での引き取りを許可することにしました。
1件	運動会の雨の日の対応が悪く、中央体育館やコミュニティーセンターを利用したらどうか。	来年度は雨天の予備日は設けず、晴れたら園庭、雨ならホールで内容や時間を変えて行う事を保護者の皆様に伝えました。

1件	母親からアプリの写真に他児の手で顔が隠れている。写真の販売を見たら、顔が隠されていないものもあるのに、なぜ写真を上げるときに配慮しないのか。また、先日のアプリでも、自分の子が立たされているような写真が載っているが、確認はしたのか？とのご意見をいただきました。	アプリや写真販売にあげる写真は細心の注意を払ってあげるようにし、再度職員にも周知しました。
----	---	---

(2) 東松原保育園

■苦情の申し立て

件数	受付内容	対応
1件	・嘔みつきが多い。自分の子に近づけないでほしい。	・保護者、園長、担任で話合いの場を作り、謝罪と今後の対応について話し合いました。集団保育のメリット、デメリットを理解していただき、今後も集団の中で、出来るだけ職員がフォローしていくことで納得していただきました。
1件	・子ども同士のトラブルで唇を切っただけかえってきた。伝達は受けているが上履きも隠されたと言っている。今後いじめに繋がると心配なので対応してほしい。	・上履きは録画で状況を確認し、担任が対応しました。又、全職員にも共有し、子どもに対しても善悪をきちんと伝えていくことを保護者にお伝えし、理解していただきました。

■その他のご意見、ご要望

件数	受付内容	対応
1件	・食パンが食べられないので、ご飯で対応してもらっているが、パンの日は食べることでできる「ロールパン」を提供してもらえないか。	・食べることのできるロールパンにて対応することにしました。
1件	・（外国の家庭で）家族の中に日本語が難しい者がいる。伝達事項が分からないこともあるので、違う方法でお願いしたい。	・今後は連絡帳への記入や日本語の分かる家族に直接電話連絡することになりました。