

苦情・相談対応報告書
2022年度（4月1日～3月31日）

（保育事業）

所属	時期	申出人	受付方法	苦情・相談内容	対応及び結果
ひまわり 第1保育園	7月	保護者	口頭	夕方の迎え時に駐車場に止めて保護者同士で話しこんでいて、駐車場を長時間占領され、迷惑と子どもが横になったり、危ない行為があると相談がありました。	門に注意事項を書いた張り紙をし様子を観察する事にしました。その後はスムーズに降園できる様になりました。
ひまわり 第2保育園	10月	近隣の方	口頭	散歩中に家の駐車場に散歩車を止めて、乗り降りをしていましたが、私有地なので、入らないでほしい事と煉瓦を倒されていた事の苦情がありました。	散歩車の動きに注意して散歩する様に、職員と話し合い周知徹底しました。
ひまわり 第2保育園	10月	保護者	口頭	保護者に第三者評価のアンケート配布がり、提出したがどうか確認されましたが、アンケートなのに催促されるのはおかしいので、やめてほしいと苦情がありました。	玄関に張り紙で、アンケートは任意な為提出の報告は無用と伝えながら、改めて第三者評価のアンケートについて協力をお願いしました。また、職員にも報告し任意であることや、声掛けに気を付ける様に話し合いました。
ひまわり 第1保育園	10月	保護者	口頭	降園後、母親より耳の横に傷がある事や担任が手を引っ張った事を園児から聞き、電話がありました。	担任に確認したところ、手を引っ張ったのは事実だが、なぜ引っ張ったかきちんと保護者に説明ができる機会がなくコミュニケーション不足と反省し、保育を見直すことにしました。
ひまわり 第2保育園	11月	市役所	電話	市役所より、保護者さんからの意見・苦情があり、園に連絡がありました。 4歳児の山登りの集合写真が、一人だけ上半身裸や全体の表情もよくない写真が玄関に掲載されていたので、こんな写真を掲載していいのか、ホームページに掲載しないでほしいと連絡を受けました。	写真の確認後玄関から撤去し、該当する園児の保護者に謝罪をしました。4歳児の保護者には謝罪文書を出し、他へ流出がないよう、協力をお願いしました。今後は十分気を付けて掲載することにしました。