

苦情及び解決について

令和6年度の苦情につきましては、以下の通り報告いたします。

ちびっこはうす保育園
園長 中村 貴子

○ 苦情申し立て……………3件

1. 保護者より……朝の登園の際、駐車場使用についてのルールを守らない保護者がいて困っているとの相談があった。

園での対応……保護者に対応不足について謝罪。

今後の対応として、登園の混雑する時間帯は職員が保護者に声を掛け、スムーズに停められるよう誘導を行った。

その後、保護者のみなさまにルールが周知され、朝の混雑時もスムーズに停められるようになった。相談者も不安なく駐車場を使用できると納得していただくことができた。

改めて、駐車場の使用について全職員で周知し、継続して再発防止に努める。

2. 保護者より……子どもの靴の履かせ間違いについて、以下の指摘があった。

- ・靴の外側に大きく記名してあるのになぜ間違えるのか？
- ・同じ名前の子がいるのか？
- ・相手の保護者はなぜ気が付かないのか？

園での対応……保護者に園側の確認不足により履き間違いが起きてしまったことを謝罪する。

その後、間違えて履いて帰ってしまったご家庭にも謝罪し、本人に靴を返却した。

改めて、持ち物の確認について全職員に周知し、職員間で共有し再発防止に努める。

3. 保護者より……子どものケガ(足の裏にとげが刺さった)について、以下の指摘があった。

- ・受診できる病院を探すのが大変
- ・降園時（17：30）に伝えるのではなく、ケガが起きた時点（17：15）で連絡してほしい
- ・保険対応についての説明がなかった

園での対応……保護者に保育園での配慮が足りなかったことを謝罪。

通院について園の傷害保険に関する書類をお渡しし、内容について説明した。

その後、保護者の方にも納得していただくことができた。

改めて、ケガについての対応を検討し、トゲ対策については業者に依頼し、施設の床の研磨・コーティング作業を実施した。

引き続き木製の部分については点検を続けていく。

○ 意見・要望……………1 件

1. 保護者より……………育児休業中の保育利用について、園で設定している9:00~16:00ではなく、8:30~16:30の最長時間での保育を利用したいとの希望があった。

園での対応……………甲府市は育児休業中であっても、既入所児童を退所させることが好ましくない場合は、施設長の意見書により継続して認定を受けられることになっており、当園もそのように対応しているが、保育時間については『子どもの健全な成長・発達』のためであるため保育活動の9:30~15:30に前後30分を加えた9:00~16:00を設定させていただいている旨を説明した。

また、『保育を必要とする事由』がある場合は、これに限らず相談の上対応させていただくこともお伝えした。

その後、保護者の方には同意していただき、育児休業中の保育利用を継続した。