

2021年度 苦情件数一覧

カルチャー 保育園	ワールド 保育園	本町 保育所
6	2	3
ひふみ 保育園	ひかり園	
8	1	

苦情内容

	施設名	日時	苦情内容	解決結果
1	ひかり園	2021年4月	近隣住民より、「ひかり園への送迎の車が隣の公園からでてきた親子と接触しそうになり危険だった」と報告があった。	危険な場面を作ってしまったことを謝罪すると同時にご報告いただいたお礼を申し上げ、同じことがないように注意する旨お話しご理解いただいた。
2	ワールド保育園	2021年4月	近隣住人より、「頻繁に家の前に送迎の車が迷惑駐車しているので駐車禁止について周知徹底してほしい」とメールがあった。	メールにてご迷惑おかけしたことを謝罪し、注意喚起の強化および見回り実施を行う旨お伝えした。保護者あてに迷惑駐車への注意喚起、ご協力のお願いを配信し、しばらく周辺の見回りを実施した。
3	カルチャー保育園	2021年5月	保護者より、「雨の日に子どもが濡れないように自転車の乗せ降ろしがしたい」と要望があった。	スペースの都合上、雨天時に駐輪場所は確保できない旨お伝えし、ご理解いただいた。
4	ひふみ保育園	2021年5月	保育者からの報告に対し、受け止め方、伝え方に相違があった。	クラス内でその日の出来事を共有し、誰が誰に伝えても相違なく伝わるようにする。
5	本町保育所	2021年6月	保護者より、「通用門の内側の鍵かけを徹底してほしい」と要望があった。	子どもの安全を思いご意見いただいたことにお礼を申し上げるとともに、門の鍵かけの徹底について保護者へキッズリーで周知のした。
6	カルチャー保育園	2021年6月	保護者より、「お迎え時に、荷物はまとめてあるので早めに帰宅してくださいと言われたが、園側に準備いただくと抜けがあったり間違っていたりする」と報告があった。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後は丁寧な対応を心掛ける旨お伝えしご理解いただいた。
7	ひふみ保育園	2021年6月	保護者より、「保育者に受け渡し後、おもちゃで遊ぶことなく一人さみしそうな表情をしていて心配になってしまう。もう少し寄り添ってほしい」と要望があった。	さみしい気持ちにさせてしまったことへの謝罪をし、今後は該当園児が落ち着くまではゆっくり寄り添うようにする旨お伝えしご理解いただいた。
8	ひふみ保育園	2021年6月	保護者より、「お迎え時、保育者からの指摘に少しモヤモヤしている。保育者の対応が少し威圧的に感じる」と報告があった。	保育者の対応について謝罪し、常に笑顔を心がけ、保育者に寄り添った対応を行うよう努めていく旨お伝えしご理解いただいた。
9	ワールド保育園	2021年6月	保護者より、「発熱時の対応について、暑い時期は熱が高めになることは頻繁にあるので管理基準を改善したほうがいいのではないかと」と要望があった。	発熱時の対応に不快な思いをさせてしまったことに対し謝罪し、ご意見を真摯に受け止め気を付けていく旨をお伝えしご理解いただいた。
10	カルチャー保育園	2021年7月	保護者より、「おむつがきちんと履けていなかったのもっと確認してほしい」と報告があった。	きちんと履かせられていなかったことを謝罪、今後はきちんと確認していくことをお伝えするとともにご報告いただいたことのお礼を伝えた。

11	ひふみ保育園	2021年7月	保護者より、「子どもの背中にあざがあり原因が知りたいので園での映像があれば、みて確認してほしい」と要望があった。	あざの原因は確認できなかったが、今後の園生活を安心して送ってもらえるよう面談を行う旨ご説明しご理解いただいた。
12	ひふみ保育園	2021年7月	近隣住人より、「異臭がする」と報告があった。	ごみ処理機のカバーを開けた際に悪臭がでることが発覚し、使用を中止するとともに、不快な思いをさせてしまったことを謝罪、ご理解いただいた。
13	ひふみ保育園	2021年7月	保護者より、「噛まれた状況について教えてほしい」と要望があった。	その場で防げなかったことを謝罪し、その日の保育の状況についてご説明、今後は保護者の立場にたち、考え寄り添っていくことを伝えご理解いただいた。
14	カルチャー保育園	2021年8月	保護者より、「発熱時の対応について、連日連絡がきているが、柔軟に対応してほしい」と要望があった。	お迎え依頼のご連絡が連日になってしまった経緯をご説明し、保護者に寄り添った対応でなかったことを謝罪するとともに、発熱時の対応についてご理解いただいた。
15	ひふみ保育園	2021年10月	近隣住民より、「保育園の蔭が家の壁のほうへ伸びてきている」と報告があった。	早急に対応しますと謝罪し、隣家の許可をいただいてから業者を呼びすべて撤去した。
16	本町保育所	2021年10月	保護者より、「子どものおむつがずれていたため最終確認してほしい」と要望があった。	おむつのズレの確認について謝罪し、今後同じことがないようにすることをご説明しご理解いただいた。
17	カルチャー保育園	2021年10月	匿名非通知にて、「保育園の隣の敷地に駐車している車を注意してほしい」と電話があった。	お電話いただいた内容について謝罪し、該当保護者には注意している旨ご説明しご理解いただいた。
18	ひふみ保育園	2021年11月	保護者より、「保育園門扉前に駐車している車があり送迎ができず困っている」と報告があった。	送迎の妨げになってしまったことについて謝罪し、今後同じことがないように努めていく旨お伝えしご理解いただいた。
19	本町保育所	2021年11月	保護者より、「お楽しみ会の保護者参加を1家族2名までにしてほしい」と要望があった。	コロナ感染は終息に至っておらず、保育所としては引き続き感染対策の徹底を続けていくことを保育所だよりに盛り込み、ご理解と協力をお願いした。
20	カルチャー保育園	2022年3月	近隣会社の方より、「会社の出入り口付近に駐車している車に注意喚起してほしい」と電話があった。	お詫びし、保護者に注意喚起の貼紙や声掛けを行っていく旨お伝えし、ご理解いただいた。