2022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
9	3	1
ひふみ保育園	領家保育所	
5	2	

苦情内容

	施設名	日時	苦情内容	解決結果
1	カルチャー	2022年4月	(保護者より)慣らし保育期間に子どもが2日続けて怪我をした。不安を感じるので今後おきないように対応してもらいたい。	連日怪我をさせてしまったこと、保護者の方を不安にさせてしまったことをお詫びし、今後更に気を付けていくことを伝え、ご理解いただいた。
2	カルチャー	2022年4月	(保護者より)子どもが噛みつかれ、顔にあざが出来て非常にショックを受けた。保育者は噛みついている子を止められなかったのか。今後このような怪我が無いようにしてほしい。	本人、保護者ともに辛い思いをさせてしまった事をお詫びし、クラスだけでなく、園全体で共有し、できる限り防いでいけるよう努めると伝え、ご理解いただいた。
3	ワールド保育園	2022年4月	近隣の方から迷惑駐車についてのメール	謝罪と保護者への注意喚起の継続の旨をメール返信し、保育園保護者へキッズリーにて注意喚起と園内掲示、周辺の見回り、交番へ保育園、駅周辺の駐停車に対するパトロール等の強化依頼を行った
4	ひふみ保育園	2022年5月	保護者より、玄関付近の蚊の大群駆除のお願い	業者に相談・駆除依頼をお願いし、虫除け対策に取り組む旨を保護者にお伝えし、ご理解いただいた。
5	領家保育所	2022年5月	市より電話あり。 保護者より、「ルクミーの送信エラーの頻度が高く、朝の出勤前などイライラする」とのこと	お迎えの際、スマホの機種の確認やWi-Fiの通信状況も含め、ルクミーの対応の状況を伝え承諾してもらう。 その後、ルクミー側が対応。専用機種をお渡しし、使用していただくことにて解決。
6	ひふみ保育園	2022年7月	保護者より、「噛みつきが続いていて心配。噛みついている子が毎回同じなので、相手の親に知らせることを検討してほしい。」噛みつきについての園の方針を教えてほしいとの要望	保護者へ噛みつきが続いてしまったこと、防げなかったことを謝罪をし、今後の保育生活を安心して過ごせるよう園の方針や子どもの育ちなどについて話し合いをし、ご理解いただいた。
7	ひふみ保育園	2022年7月	保護者より、玄関中の蚊の駆除のお願い	保護者へ置き型虫除けだけでなく他の虫除けも使用し、延長保育時間前の虫除け対策も行うことをお伝えをし、ご理解いただいた。
8	本町保育所	2022年7月	子ども同士のいざこざがあったが、日常的な内容であった為担任から保護者に伝えなかった。子どもが家で「担任から自分だけ謝るように言われた。」「親に言わないように言われた。」と話し、保護者から確認を求められた。	所長、担任と保護者で面談を行い誤解や内容の行き違いがある旨を伝えたが、理解を得られずにその場で退所の意向を示し、退所に至った。
9	カルチャー	2022年7月	(保護者より)新型コロナウイルス陽性者が増えているのになぜ休園にしないのか。	休園の基準に達していなかったためと説明した。
10	ひふみ保育園	2022年8月	保護者より、キッズリー連絡帳コメント欄の活動内容の相違	保護者へ不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後同じことのないよう確認入力することをお伝えし、ご理解をいただいた。
11	カルチャー	2022年8月	(近隣住民より)迷惑駐車が絶えず、困っている。両側に駐車している時もあり、すれ違いも出来ない。どうにかしてほしい。	迷惑駐車についてのお詫びをし、今後見回りや張り紙、呼びかけなど行うことを説明した。

12	カルチャー	2022年9月	（近隣住民より）また迷惑駐車がある。縦列駐車になっていて、交差点の途中に停めている人もいる。ここは生活道路なので困る。	迷惑駐車についてのお詫びをし、今後見回りや張り紙、呼びかけなどを強化することを説明した。
13	カルチャー	2022年11月	（保護者より）帰宅してオムツを見たら、朝の自宅で履かせたオムツのままだった。保育園では、オムツ変えるタイミングやチェックする時間等は決まっているのか？オムツの管理はどうなっているのか？	オムツ使い放題であるにもかかわらずこの様な事になってしまったことをお詫びし、今後オムツ交換の時間・確認を徹底していくことを説明し、ご理解いただいた。
14	領家保育所	2022年11月	保護者より「帰宅時のお迎えのため、保育園前路上に一時的な駐車について注意した。常習しているので個別にて書面などで通知書発行なりして欲しい。また、各職員にもしっかり認識させて欲しい」	路上駐車していた保護者と直接お話をし、駐車場利用の協力を伝える。 何かあってからではおそいので、変わらず、地道に保護者に声掛け注意喚起をする。
15	ワールド保育園	2022年11月	保護者より保育者の強い口調が気になったことがあると報告を受けた	保育者の対応、不快な思いをさせてしまったことについて謝罪し、常に笑顔を心がけ、子どもに寄り添った言葉がけを行うよう努めていく旨お伝えしご理解いただいた
16	カルチャー	2022年11月	（近隣駐車場オーナーより）保育園に貸している駐車場に保育園の保護者が無断で駐車している。	お詫びし、対象の保護者に駐車しないように伝えると説明した。
17	ワールド保育園	2022年11月	保護者より保育者の強い口調が気になったことがあると報告を受けた	保育者の対応、不快な思いをさせてしまったことについて謝罪し、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
18	カルチャー	2022年12月	（保護者より）体調が回復してきたので電話で土曜保育を利用することを言ったら暗に休んでほしいと言われた気がした。とても預けづらい。	電話対応で不快に思わせてしまったことをお詫びし、今後は安心して気持ち良く通えるように努めていくことを伝え、ご理解いただいた。
19	カルチャー	2022年12月	（保護者より）胃腸炎から復活後、登園した時に嫌な顔をされた。体調が悪くなったらすぐ迎えに来てくれるのか？と強めに言われた。	保育者の思いやりや配慮が足りなかったことをお詫びし、今後は安心して気持ち良く通えるように配慮していくことを伝え、ご理解いただいた。
20	ひふみ保育園	2023年3月	保護者より、重要事項の一部内容変更(個人情報保護)の文章があやふやでしっかりとした限定がないことから、同意ができないとご意見頂いた。	市からの指導により、内容変更した箇所の説明をし、市の条例や厚労省の文章をそのまま使用していることをお伝えし、同意を得た。