## 2024年度 苦情件数一覧

## 苦情内容

カルチャー保育園	ワールド 保育園	本町 保育所
1	0	3
ひふみ保育園	領家 保育所	
4	1	

	施設名	日時	苦情内容	解決結果
1	カルチャー保育園	2024年12月		謝罪し、今後は本人に声掛けを行いながらオムツの チェックをしていく旨を説明し、ご理解いただい た。
2	ひふみ保育園	2024年8月	保護者より:普段子どもたちが遊んでいる玩具を写真に撮って、毎週金曜日に配信しているクラスフォトで紹介して欲しい。	今後も変わらず、玩具ではなく子どもが遊んでいる 全体写真を掲載するが、聞いて頂ければ玩具の実物 をお見せしたりその都度対応するとお伝えし、ご理 解頂いた。
3	ひふみ保育園	2024年8月	保護者より:いつもお迎えに行くと子どもの体がとても冷たいので、少し空調の設定温度を上げて欲しい。	設定温度の見直しをするとお伝えし、薄手の上着をお持ち頂くよう提案した。
4	ひふみ保育園	2025年2月	保護者より:連日噛みつきが続き不信感が募っている。同じ子がやったのか教えて欲しい。	本来はお伝えしていないが、今回に限り名前は伏せ「同じ子」だとお伝えした。嚙みつきが本来どういうものかや、『加害者・被害者』ではなく子どもの関わりの中で起きるものであることを丁寧に説明し、ご理解頂いた。
5	ひふみ保育園	2025年2月	保護者(ひふみ保育園HP問い合わせフォーム)より:登園時の検温で先生が、飽きて逃げようとした本児の腕を強めに押さえたため泣いてしまった。他の日のお迎え時にも、同じ先生が子どもを強めに怒ったり引っ張ったりする姿を見かけたので気になった。	対応についてお詫びのメールを返信し、お迎え時に直接謝罪した。
6	本町保育所	2024年10月	保育室にて目の下が腫れていることに気づき、アプリの個別連絡機能にて保護者に写真と文章を送った。「痛がる様子がなければ様子を見てほしい」と返信があったため経過観察をし、お迎え時に口頭で様子を伝えた。帰筆後保護者が本児に話で聞いた所、クラスの児童の名前があがり、以前にもその児童に顔を傷つけられたことがあったため心配し経緯や配慮、対策等を教えてほしいとの要望があった。	担任から心配をさせてしまった件、言葉足らずな説明により友だちから手を出されたような印象を与えてしまった件を連絡帳にて謝罪した。またお迎え時、所長のほうから誤解を生むような伝え方をしてしまったこと、他れたことと目の下のとれの因果関係が曖昧な状態で伝えてしまったことを改めて謝罪した。そして配慮や対策について具体的に保護者に伝え、その他保護者からの問いに回答した。
7	本町保育所	2024年12月	保護者より:園行事(発表会)にて三脚を使用している保護者がいた。そのため自分が撮影した写真に三脚が映りこんでしまった。事前のおたよりにて「三脚の使用はご遠慮してください」と注意書きをしてあったのに使用していた保護者に対し、保育者からの注意をしてほしかった。	保護者に謝罪し、今年度の反省として職員間で共有し、次年度に活かしていく旨を伝えた。
8	本町保育所	2025年2月	返却したところ、新しい服で色も濃いものだった 為一緒に入れていた薄い色のインナーシャツに色 移りをしてしまった。保護者から連絡帳にて連絡 があり、今後は薄い色と濃い色を分けてビニール 袋に入れてもらうことは可能かとの問い合わせが あった。	担任から保護者に直接謝罪し、本児に限り予洗いをせずに返却することになった。
9	領家保育所	2024年9月	保護者より:給食の食材配送業者のトラックが、 公民館と保育所の間に何度も駐車しているのを見 かける。子どもが車にひかれそうになり危険なの で注意してほしい。	給食委託業者から食材配送業者に内容を伝えてもらい、安全な場所へ駐車してもらう事になった。