

2020年度苦情受付 博愛社こども園

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	5月28日（木）	保護者	16：55頃、1歳児アレルギー児の保護者より帰園後、園に電話があり「連絡帳のおやつ欄に牛乳と記載されているが、飲んだのですか？」と申し出がある。	<p>（対応）担任が電話対応する。誤って記載したことを謝罪し、実際はお茶を飲んでいることを伝える。</p> <p>（改善策）連絡帳は、一人ひとり丁寧に確認しながら、正しく記載していくようにする。</p>	○ 終結・継続中
2	7月10日（金）	保護者	ホームページを作成した際、職員インタビュー写真に園児が映っているのを職員が発見し、すぐに保護者に掲載の可否の確認をした。「記載する前に知らせてほしかった、載せないで欲しい」と言われる。入園の際に掲載可の同意書ももらっていることも伝えたが、翌日「やはり顔が映っているので削除してください。」と仰って来られた。	<p>（対応）すぐにHPの写真は差し換えた。今回はHPリニューアルだったため、業者が撮影したものをそのまま園に確認なしでアップされてしまったことを説明し謝罪する。</p> <p>（改善策）同意書は旧保育園の物であったので、こども園用に新たに差し替えることとする。また同意書をいただいても外部に顔写真等出る時は再確認することとしているルールは継続する。今後のHPの更新作業は、法人内で行っていくので掲載上の確認を徹底していく。</p>	○ 終結・継続中
3	7月17日（金）	保護者	2歳児 連絡帳に、「自転車置き場の出入り口にある木の根っこでまずく子どもを見かける。危ないのではないのでしょうか。」と記入されていた。	<p>（対策）すぐに、地面に飛び出している木の根っこを土で覆いかぶせ踏み固めた。</p> <p>（改善策）法人の助けを借り、即改善に向けて修繕できた。</p>	○ 終結・継続中

4	7月25日（土）	保護者	<p>2歳児 登園後、保護者にお昼寝用のシーツを示され「インクのような染みが付いている」「洗濯の時は、気付かなかったのでどこからついていたのかはわからないが、シーツが汚れていることで、本児が嫌な思いをしないか？買い替えた方がいいのか」と相談される申し出がある。</p>	<p>（対策）担任が確認するがどのような経緯で付着したのかは特定できなかった。漂白をし謝罪してお返しをする。</p> <p>（改善策）寝る際には、周囲の安全確認をするように心がける。特に、教材・文房具などの保管に気を付ける。</p>	<p>○終結・継続中</p>
5	7月31日（金）	保護者	<p>2歳児 「登園の際、朝の合同保育の職員は子どもに挨拶をしてくれなかった。」と保護者より申し出がある。</p>	<p>（対策）お迎え時に、園長・当該保育教諭と保護者と面談し謝罪する。</p> <p>（改善策）自分ではそんなつもりがなかったというのは通用しない。日ごろから、相手にどのような印象を持たれるか、態度・ふるまいなど不快感を与えていないか相手の気持ちになって考えながら保育にあたっていくように気を付ける。</p>	<p>○終結・継続中</p>
6	7月31日（金）	保護者	<p>3歳児 「どろんこ用衣服で、排泄を失敗したため、私服で、どろんこ遊びをしたところ、翌日、汚れが取れない」と保護者より申し出がある。</p>	<p>（対策）まだ、排尿が自立していないのに、どろんこ用衣服に着替させるのが早かった。</p> <p>（改善策）今後、親子での登園後の着替えは、どろんこ用ではなくまず、紙パンツと体操服に着換えさせていただくこととした。</p>	<p>○終結・継続中</p>

7	7月15日（水）	保護者	園庭開放の時、一時保育に登録された保護者に配布資料を手渡した。その際、中身の確認が不十分でほかの保護者の資料まで渡してしまい、保護者より電話で報告を受ける。	<p>（対策）保護者に謝罪し、持ってきていただいた。</p> <p>（改善策）一つのファイルにまとめて資料を入れていたことが間違いだった。今後は一人1ファイルで保管し、渡す際も確認していく。</p>	○ 終結 ・ 継続中
8	1/9（土）	保護者	・「前日（8日）、帰ってからお尻に青あざがあったが、何かありましたか？」と連絡帳に記載されていた。	<p>（対応）担任より前日にバランスを崩してお尻付近を打っていたことを確認する。その旨、母親に報告しお伝えしていなかったことを謝罪する。</p> <p>（改善策）打った際、確認したが何もなかったもので、伝達するまでもないと判断してしまった。外見上跡が残っていても保護者への報告をすべきだった。後に内出血が浮き出てくることもあるので経過を確認するように気を付けていく。</p>	○ 終結 ・ 継続
9	2/15（月）	保護者 (代理： 母親)	・登園時、「主人より、連絡帳に書かせてもらっています。」と言いながら担任に手渡した。（内容）クリスマスのDVDを見たが、職員のマスク着用が徹底出来ておらず、感染症対策が出来ていない！もし、コロナ陽性となった園児、職員が出て休園となった場合、子どもが預けられず仕事を休むことになった保護者の就労保障はどうするつもりか？感染症対策をしっかりとしてほしい。父親より	<p>（対応）園長に報告、感染症対策への意識が足りていなかったことを謝罪する。また、職員への周知とアプリにて謝罪と感染症対策強化の発信をする。</p> <p>（改善策）DVD撮影のため、「瞬間的にマスクを外しています。」のテロップを入れればよかった。しかし、それ以外にも着用していなかったことが判明したので、徹底していく。</p>	○ 終結 ・ 継続