

令和3年度 相談・苦情結果

相談内容	対応
<p>午睡時、保育者間で園児の様子についての話し合いをしていたところ、その話を聞いていた園児が帰宅後、自分の母親に午睡中に聞いた内容を話したそうです。後日、保護者より事実確認の問合せがありました。</p>	<p>そもそも午睡中とはいえ個人を特定できるような内容の話を、保育室でしてしまったことを反省し保護者に謝罪しました。また、園児が話した内容については、自分と他の子を混同してしまっている事を説明しました。個人が特定されるような案件については、打合せをする場所をわきまえて、取り扱いに十分気を付けるよう全職員に指導しました。</p>
<p>園が導入しているICTサービスで、園が配信したアンケートに保護者が答えようとしたが、アンケートの回答欄に入力できないと苦情がありました。</p>	<p>ICT運営会社へ確認したところ、保護者自身が携帯にアプリを取り直した際にパスワードを忘れてしまった為に再ログインできず、両親以外のその他の家族で登録してしまった為、アンケートに回答できないことが判明。その旨を保護者へ説明し、アプリ登録を修正してもらい解決しました。</p>
<p>駐車場で隣の車に傷をつけてしまった可能性があります。謝罪をしたいのですが、相手がどなたか分からないので教えて欲しいです。</p>	<p>登園時に起きた事故だったため、日時を確認し防犯カメラにて駐車場の画像を確認したところ相手が分かりました。相手の保護者へ主任から直接確認したところ車に傷がついていることが分かり、相互の同意のもと連絡先を交換しました。その後は保護者間で保険会社を通し修理の手続きをされて無事解決しました。</p>
<p>週末歯ブラシを持ち帰ると、先週新しい歯ブラシを持たせたのに、歯ブラシの毛先がつぶれていました。子どもがしたことなので仕方ありませんが、できるだけ噛まないよう声掛けをお願いできませんでしょうか。</p>	<p>担任に確認したところ、自分で歯ブラシを持つ際に毛先を噛んでしまうという事でした。歯を楽しく磨けるように声掛けをしたり、歯がきれいになると気持ちいことをわかりやすく伝えると、歯ブラシを噛むことが少なくなり、磨き方も少しずつ上手になりました。</p>

他 苦情内容はありませんでした。