

令和6年度 相談・苦情結果

相談内容	対応
登園時、保育士へ口頭で薬の塗布をお願いし連絡帳へも同様の内容を記入したが、塗布されていなかった。	以前、「痒みがある時だけ塗布してほしい」と保護者から依頼を受けており、保育士が本児へ薬を塗るか確認したところ、「痒みがない」と答えたため塗布を控えた事が原因であった。保護者にはすぐに謝罪し、塗布する場合は与薬依頼書と薬を職員へ直接手渡しで預けてもらうよう保護者へお願いするとともに、職員全員へ周知しました。
前日の園外保育で、左目を虫に刺されており、少し腫れてはいたが、目が開けられる状態だったので、保護者から「もし、状態が悪化するような場合は連絡が欲しい」と言っていたが、連絡はなくお迎えに来た時には、目が開けられないほど腫れており症状が酷くなっていた。	午前中は登園時と変わらなかったのですが、午睡後起きてから少しづつ腫れてきたようで、気づいた時にはお迎え間近で連絡するタイミングを逃してしまっていた。担当保育士及び主任から保護者へ謝罪し、園外保育へ行くときの虫よけ対策について園内で話し合い、事前に虫よけシール等の対応をするように保護者にお願いしました。
お迎えの際、園児の食事の時の様子について、担任から保護者に説明を行った。保育士の伝え方や対応に問題があり、保護者と祖母に不信感を持たれ、その後、祖母から担任に謝るよう伝えたが応じず、結局、最後まで謝罪をしなかった。当時、主任及び園長は不在だったので、祖母から市役所へ苦情の連絡があった。	主任は休日だったが連絡を受けて18時過ぎに出勤し、担任と保護者および祖母の両方から話を聞き、保護者と祖母には主任から深く謝罪し、翌日園長とも協議の上、改めて対応をする旨をお伝えしその場は納めてもらいました。その後、主任は担任の言動について注意し指導しました。 翌日、主任と園長が同席し担任と面談を行いましたが、担任は自分の態度を改めることができず、自己都合による退職を申し出てきたので、園は退職届を受理しました。 同日、保育園へ保護者と祖母に来ていただき、園長と主任で謝罪しました。クラス担任を変更し、保護者や園児が不安なく園を利用できるよう保育体制を整えました。
18時前の車が込み合う時間帯の駐車場利用は、左折入場左折退場のルールを園からお願いされているが、右折入場をする車があり、近隣の道路が渋滞した。	右折入場の該当者を防犯カメラの録画映像で確認し、保護者へ口頭で協力のお願いをしました。全体周知の為、保護者宛メールや玄関インフォメーションで、駐車場利用に関するお願いを掲示しました。また、駐車場が混雑する際は場内の整理や、周辺道路での誘導を行いました。
発表会の日程が年間計画では土曜日だけだったのが、発表会の案内では金土の二日間に変更となったが、なぜ変更したのか変更理由が記載されていなかった。	発表会3ヶ月前に、保護者全体メールで日程変更を案内しましたが、保護者より変更理由を教えてほしいと電話があり、説明不足を謝罪すると共に、当初の年間計画を作成する段階では、保護者のお休みの負担を少なくしたいという思いから一日開催で予定していたこと、両親・祖父母など多くの方に見ていただきたいこと、非常災害時の安全面を考慮したこと等を二日間の開催に変更した理由としてお伝えしました。
月齢が低く食が細いため、給食量を調整して提供していたが、それでもなかなか追いかず改善しなかった。すると、次第に行き渋りをするようになり、登園時は泣いて母親から離れようとしなくなってしまい、保護者からも子どもへの対応を改善するように申し出があった。	主任と担任で保護者と面談を行い、当分の間、活動や給食の時には保育士の配置を増やし、本人の不安や困りに対応できるように体制を整えました。また、保護者へ日々の様子を細かく伝えることで、安心して預けていただけるように努めました。

他 苦情内容はありませんでした。