

小鹿こども園

苦情相談解決結果

小鹿こども園で平成31年4月1日から令和2年3月31日までに、受付けた苦情内容及び解決結果について公表します。

苦情内容を真摯に受止め、よりよい施設運営に役立てていきます。

| 苦情内容及び改善結果報告 | | |
|--------------|------|--|
| 苦 情 | | |
| 1 | 項 目 | 保育中に発生した事故についての状況説明と事故の公表について (事故によって怪我をした児童の保護者より) |
| | 苦情内容 | 事故の詳細な状況と今後の対応策を説明してほしい。また、事故について注意喚起として公表を望む。事故は他児がコマを入れる玩具ケースを投げた際、近くにいた当該児童の額に当たり出血したものの。 |
| | 解決方法 | 担任職員と内容確認する。怪我をした児童の母親、園長、主任、担任とで話し合いの場を設ける。事故の状況を説明するとともに以下の対応策を示した。 <ul style="list-style-type: none"> ・子ども達に遊びの約束やルールを確認し、約束を守って遊ぶことの大切さを知らせる ・危険な行動が多い児童には個別に声を掛ける ・少人数のグループに分かれて活動することで保育者の目を届きやすくする ・保育環境の見直しを行い、落ち着いた環境の中で遊びを楽しめるようにする 更に園だよりにて注意喚起として事故を公表した。 |
| | 改善結果 | 保育環境が改善されたことから園児の危険な行動や遊びが減り、以後同様の事故は発生していない。 |
| 2 | 項 目 | 保護者対応について |
| | 苦情内容 | お迎え時に、担任以外の職員より園児の体調について報告があったが、強い口調で伝えられ不快に感じた。 |
| | 解決方法 | 当該職員と内容確認をし、保護者への対応で悪かった点を話し合う。その後、職員全体に苦情内容や保護者への対応について周知した。 |
| | 改善結果 | 以後同様の苦情は発生していない。 |

| 苦情内容及び改善結果報告 | | |
|--------------|------|--|
| 苦 情 | | |
| 3 | 項 目 | 落ち葉について（園東側アパート管理会社より） |
| | 苦情内容 | 園庭にある樹木の落ち葉が園東側アパートの敷地内に入り込んでいた。掃除をしたがゴミ袋いっぱいあり迷惑である。 |
| | 解決方法 | 状況を確認し、葉が落ちる時期は、こども園の職員がアパート敷地を掃除することとした。 |
| | 改善結果 | 敷地へ入ることを承諾して頂き掃除をするようにする。 |
| 4 | 項 目 | 園周辺道路走行の交通マナーについて（園周辺在住の男性より） |
| | 苦情内容 | 園児保護者が送迎時に園周辺道路を走行する際、スピードが速く危険な思いをしている。速度を緩めるよう徹底してほしい。また、道幅が狭い道路なので譲り合わなければすれ違いができないが、強引に走行しようと迫ってくるなど不快な思いをしている。家の前の道路は通行しないようにしてほしい。 |
| | 解決方法 | 11月 苦情申出者の家の前の道路は公道であり、通行しないよう保護者に強制はできないため、保護者へ速度を下げ走行するようお願いする一斉メールで送り、その旨を苦情申出者に伝える。 ⇒後日改善が見られないと再度苦情が入る 1月 地域の交番へ相談した上で、家の前の道路を通行禁止にできないことを苦情申出者に説明し、保護者へはなるべく違う道路を使用してほしいという内容の手紙を配布した。 令和2年度の新入園児の保護者に対しても入園前オリエンテーションで同様のことをお願いした。 |
| | 改善結果 | 苦情申出者の家の前の道路は交通量が減り、その後苦情は発生していない。 |