

## 苦情解決公表

社会福祉法人聖徳会は、利用者の皆様から寄せられた苦情に、適切な対応によりその解決にあたります。

苦情およびその解決法については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、保育園運営の改善に努めます。(平成 27 年から掲載)

令和 3 年 9 月 2 日

連絡帳の入れ違いについて

苦 情：連絡帳返却時に入れ違いがあった。個人情報なので慎重に扱ってほしい。

解決策：コロナ対応で普段と違う場所に全員分のカバンを掛けており、連絡帳を返却する際に他児のカバンに間違えて入れてしまい、不信感につながった。

保護者様にお詫びするとともに、個人情報の取り扱いをなお一層厳重に行うことを全職員で確認した。

令和 3 年 9 月 2 8 日

保育園の運営に関する要望

要 望：保育園で行う行事は、どんな行事をやるかも含め、アンケートをその都度取る等保護者の意見を聞くことや、懇談会で保護者同士が話し合う場を作るなどしたらいいのではないか。

解決策：子どもの育ちを大切にしているので、大きな行事が中心で先にありきではなく、日々の保育の中の子どもたちの成長の延長上に行事があることを保育園では大事にしている旨をあらためて伝えた。伝え続けてきたことではあるが、いただいた要望を大切にしつつ、再度伝え方の工夫を凝らしていくようにする。

令和 3 年 1 0 月 2 7 日

オムツ漏れ・拭き残しについて

苦 情：オムツがきちんと装着されていなかったため横漏れした。また、拭き残しがありオムツかぶれになってしまった。

解決策：オムツがきちんと装着されているか確認し、丁寧に拭き残しのないよう指導し、今後同じことがないように保育士に周知した。また、サイズが合っていない場合横漏れが起きるので、保護者様とサイズの確認を行った。

令和4年2月9日

近隣からの園児の声について

苦情：以前より近隣から、園児の声が騒音であるとの苦情がある。最近では、園児が直接注意を受けることがある。

解決策：園児の声が騒音にならないよう様々な工夫をしながら努力を続けていく。大きな声を出す遊びは園舎寄りで行うようにし、園庭遊具の位置を移動した。園児が園庭で遊ぶ時間を決め、近隣のご理解ご協力を得られるよう努力を続ける。

令和4年4月23日

ゲガの対応について

苦情：0歳児。玩具に歯茎をぶつけ出血した。防ぐことができないケガがあることは理解しているが、心配しながら仕事をしなければならないのは困る。

解決策：保護者様にケガ発生時の状況説明を丁寧にしたうえ、園児がより安全に過ごせ、保護者の安心につながるよう、あらためてさらに注意しながら保育するよう周知した。

令和4年4月27日

ズボンの色抜けについて

苦情：嘔吐で汚れたズボンを園から持ち帰ったら、色が抜けている部分があった。何か強い薬品を使用しているのではないか。

解決策：色落ちの原因究明を行った結果、嘔吐用消毒液を作る際に手袋に原液が付着。その手袋でズボンを触ったことが原因と思われた。消毒液を作ったら、手袋を取り換えて処分することを保育士間で周知し、保護者様に今後同じことがないよう十分注意することを伝え謝罪した。

令和4年6月9日

園児のマスク着用について

要望：園児のマスク着用は強要ではないはずだが、降園時にマスクをしているのはなぜか。マスクはさせないでほしい。

解決策：園ではマスク着用の強要は行っておらず、各ご家庭で保護者様の判断で着用しているため、多数の園児がマスクを着用している現状をお知らせし、その環境の中で本児もしなくてはいけない気持ちになった可能性を伝えた。特に延長保育時に本児がマスクをしていたら、個別に声をかけるよう保育士に周知した。