

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 6 年 2 月

感染症の対応について

苦 情：ご家族がインフルエンザやコロナなどに感染した時に「保育園に知らせて欲しい」との掲示をしたところ、「なぜ、知らせなくてはいけないのか」という内容の質問をいただいた。家族の感染状況を開示すべき理由を教えて欲しいとのことだった。

解決策：保育園では生後間もない乳児を含め、感染症に罹患した場合、重症化しやすいとされる子どもが集団で生活しているため、感染症などの対応は慎重に行っていることを伝える。

今回の掲示についてはその方のお子様の感染後だったため、保護者の方が自分のことを指摘されたように思ってしまった。今後、掲示をする際は状況にもっと配慮して時期などを検討していく。

令和 6 年 4 月

怪我の対応について

苦 情：帰宅後、2 歳児の園児が鼻の傷を訴え、確認すると傷があった。

職員から何の報告もなかったことや 3 歳児の兄が職員に傷の原因を訴えたのに対応できていない事が心配。

解決策：本児が泣いている理由が分からず、3 歳の兄の話をポケトーク（翻訳機）で理解しようとしたが分からなかった。そのことを保護者様に伝えていなかったこととお詫びした。今後はもっと丁寧に園児の話聞き、伝え忘れのないよう留意する。

令和 6 年 4 月

授乳時間について

要 望：昨日 16 時まで預かってもらったが、お昼の授乳のみで、その後の授乳が無かったようだが…3 時間ごとで授乳をお願いしたい。

解決策：離乳食及びその後の授乳時間を考えて用意をしていなかったが、お迎え時間によっては早めに対応してお腹を少しでも満たした状態での降園やその時の状況をきちんと話しをしてコミュニケーションを取り安心してもらえるようにする。

令和6年6月、10月

駐車場の利用について

苦情：近隣より匿名のお手紙で送迎の車が駐車場からはみ出している、また、駐車場利用の際歩行者を見ていないため危険なので注意喚起を徹底してほしい、と要望がある。

解決策：コドモンにて駐車場の利用方法を再度配信し注意喚起を行う。以後、気を付けて使用してくださるようになり改善される。時々、園外の車が停まっていることもあるため、ポールを置いたり駐車場にポスターを張ったりして園内外に周知を行っていった。

令和6年7月

午睡が出来ていない事について

苦情：2歳児なのに午睡をしていない日が続く心配。寝かせて欲しい。

解決策：午睡の時間が近づくと不安定になり、布団に横になれない。毎日1時間以上抱っこをしていても15分位膝の上で寝る程度。本児にずっと一人付く事が難しいことを説明し動画を観て頂いた。家ではおしゃぶりで寝ているとの事で持参してもらおうと抱っこで寝た後布団に入れるようになった。

令和6年11月

職員の伝え方に関して

苦情：土曜日に迎え時間を確認され、責めるような聞き方をされた。

解決策：事前確認の記録と相違があり確認したが、職員全体で伝え方に関して気を付けていく。また、土曜申請を毎回忘れずにお問い合わせすると共に、改めて申請方法を確認して、一緒に申請を行った。

令和6年11月

玄関の解錠の安全について

苦情：夕方、門扉によじ登り開けようとしていた園児がいて危険だったため、注意喚起をお願いしたい。

解決策：門扉・玄関の解錠を子どもが行うことについての危険性と解錠操作は必ず大人の方が行っていただけるよう、コドモンの配信にて、注意喚起を行った。

令和6年12月

生活発表会の下の子の預かりについて

苦情：発表会中、担任に下の子を預かって欲しいことを伝えたのにもかかわらず、更に他の職員からも下の子を預かる件について同様の確認をされた。

解決策：家族みんなで楽しい思い出を共有してほしいという趣旨がある為、来年度は下の子も一緒に見られる環境設定をしていきたいことを伝えた。