

# 令和6年度 相談苦情報告書

社会福祉法人ひまわり福祉会  
みらい保育園

責任者 理事長 古川 和子

受付者 園長 山本 広子

下記の通り、苦情受付した分をご報告致します。  
なお、第三者委員への相談のご希望はありませんでした。

番号	日付 申出人	相談・苦情の内容	申出人の希望	結果
1	R6年4月30日 保護者	<ul style="list-style-type: none"><li>・友だちが持ち物を投げて前よりも傷だらけになっている。部品の交換した方が良いと購入店に言われた。</li><li>・傷がついた理由を相手にも伝えてほしい。</li><li>・園の対応が遅い。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・友だちの保護者に事実を伝えてほしい。</li><li>・傷がついた物の弁償をして欲しい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・友だちが持ち物を投げたことに、職員が気付いていなかったため、カメラを検索し、事実確認を行った。確かに投げる行為があり、その時はどうもなかったが、数時間後に持ち物の一部分が外れている。(外れた部品については、保護者へ連絡後園でその日のうちに購入店へ持参し、修理して返却済)</li><li>・投げてしまった友だちの保護者に持ち物に傷がついた理由と事実を伝える。</li><li>・お迎え時に一緒に持ち物を見て傷の確認をしなかったこと、対応が不十分だったことを謝罪する。</li><li>・園に全額弁償して欲しいとのことだったが一部を銀行振り込みすることで納得していただいた。</li></ul>
2	R6年5月20日 保護者	<ul style="list-style-type: none"><li>・保育室のところで職員の迎え入れが遅く、挨拶をしない職員がいる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・登園時の保育者の対応について、迎え入れや挨拶をしっかりして欲しい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・全職員へ情報を伝え、登園時は温かく迎え入れられるようにする。</li><li>・明るい挨拶を忘れないことを周知した。</li></ul>
3	R6年9月26日 保護者	<ul style="list-style-type: none"><li>・「いただきます」と言わなかったので「給食を与えなかった」、牛乳も少ししか飲ませて</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・給食の時間に見に行っている様子を見守ってほしい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・該当職員と面談をしたうえで事実確認した。職員は子どもがいつもできているご挨拶を本人ができるまで</li></ul>

		<p>いない、「寝そうになったので食べさせた」と言われたが不適切ではないか、信頼を失う。本人の成長が遅いことは分かっている、気にもしている。</p> <p>・早口で聞き取りにくく、何か言うと機嫌が悪くなる職員がいる。</p>	<p>・成長に合った保育をしてほしい。</p> <p>・職員に保護者対応を改めてほしい。(態度、言葉遣い)</p>	<p>待ってしまった、できることはさせてあげたかった気持ちがあったとのことだった。子どもの思いに寄り添った保育をする大切さや、こども一人ひとりの状況や発達に応じた関わりをすること、言葉遣い・話す速さや声のトーン・態度について改めるよう指導した。</p> <p>・職員へ指導した内容を伝え、当事者と一緒に改めて謝罪する。信頼を失うような子どもへの不適切な言動、態度を改めて信頼関係を築きたいとのことだった。</p>
4	R6年12月6日 保護者	<p>・園の駐車場に着いて車内で携帯電話を確認したら、他の保護者に車の窓ガラスを叩かれ「出るの?」と大きな声を出された。</p>	<p>・対象の保護者が園長と話をしていたので、事実を伝えておきたかった。</p>	<p>・駐車場が混む時間帯は、お互いに気持ちよく駐車場を利用できるように、車の移動を保護者に依頼するようにした。また、駐車場警備員を探す。</p>
5	R7年1月31日 保護者	<p>・駐車場の決まりについて、もっと早く告知ができなかったのかも少し逆の立場になって物事を発信してほしい。</p> <p>・何の為に警備員を配置するのか、園の敷地ではない道路に対して規制する利用を明確にしてほしい。</p>	<p>・逆の立場になって物事を発信して欲しい。</p> <p>・警備員配置、道路規制の理由を明確にしてほしい。</p>	<p>・駐車場警備員を駐車場利用・子どもたちの安全のために配置できることになったが、配置に伴い、駐車したい車を両方から一人で案内することが困難なため、一方通行で駐車場利用をしていただくよう案内を出していた。連絡が遅くなった点や理由・説明が足りなかった点に関して謝罪した。文章に関しては職員数名で見るとしているが、もっと目を通してもらうようにし、分かりやすい文章を心掛けていきたい。</p>

令和6年度 苦情解決公表

南谷山保育園  
園長 古川 宣孝

報告すべき相談・苦情等はありませんでした。