

## 令和元年度 ちゃいれつく南堀越保育園 ご意見・苦情解決記録

苦情件数 6 件

1

受付日	令和元年 9 月 12 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	当園の保護者の自転車運転のマナーが非常に悪いとの内容、2・3度ぶつかりそうになった。また、保護者が道路で立ち話をしており、子どもを見ていない為、非常にあぶないというご指摘をいただきました。
解決記録	ご迷惑をお掛けしたことに對して謝罪し、教えていただいたことにお礼申し上げます。園内掲示・緊急メール・情報配信システム等を活用し保護者に注意喚起をします。

2

受付日	令和元年 10 月 29 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	洪水警報について、職員の説明では納得がいかない、そもそも趣旨が伝わらない。わかりやすいように私自身、納得ができるよう園長から説明をしてほしいとのお申し出がありました
解決記録	詳細をお聞きしたところ、職員の説明が二転三転しているとの内容で、今回だけではないとお叱りを受けました。申し伝え等、指導が行き届かなかったことを謝罪し、誤解があった内容についてはご説明をご理解いただき、納得していただきました。

3

受付日	令和元年 11 月 29 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )

ご要望	遅番職員が玄関まで園児の見送りに出ず、園児がさようならと玄関先で伝えているのに職員が対応しなかったとの事、園児がとても傷ついた。
解決記録	詳細を確認し、誤解のある内容については、ご説明申し上げ納得していただきました。(保育室内でさようならをしているので、他児の安全のため玄関先まで見送りはせず、他園児に対しても同様の対応をしています)

4

受付日	令和元年 12月 10日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	ベテラン職員が2歳の園児に対し、人権を尊重していない言葉を話しているのか、あつてはならない思う。言葉が理解できていないとしても聞いていて心苦しい。我が子が同じような事を言われていたら腹が立ちますし許せません。とお叱りを受けました。
解決記録	保護者様を落胆させてしまったこと、指導が行き届かなかったことについて謝罪しました。いただいた発言内容についてはあつてはならないことで、今後も厳しく指導していくことをお伝えしました。

5

受付日	令和2年 2月 5日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	インフルエンザ報告について、感染がわかっている登園させた保護者に対し、常識がない。保育園からの指導が行き届かないのか？我が子がインフルエンザになり重症化したらどう責任を取ってくれるのか。万が一感染したらその保護者を教えて欲しいというお怒りの意見を頂戴した。
解決記録	保育園としては、重要事項説明書でもご説明を毎年させていただき他に、その都度、緊急連絡メールにて、ご家族の方が感染した場合も必ずご連絡いただく事は何度もお知らせしていること、保育園内に貼り出しも行っていること、および掃除・消毒も毎日徹底していることをお伝えし、今後も継続して対応していくことをお約束しました。

6

受付日	令和2年 3月 16日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ 名古屋市保育運営課 ）
ご要望	近隣住民の方から園児の声がうるさい、叫び声を聞いていて不快である。戸外に出ないでほしい。どんぐり広場利用について。
解決記録	行政に確認したところ、公の施設なので指導は難しいが、園外にでる際、配慮をお願いしますとの事でした。 前の広場・公園に出る場合も、「遊ばないでください」といった事は誰に対しても言えないので、近隣から苦情が入っているという事を認識しておいて欲しいと行政からご指導いただきました。