

平成30年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：伊勢原愛児園

意見・要望等受付件数	3件
第三者委員への報告件数	0件

受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
4月4日	給食時に、子どもが主食を床に落としてしまった時の職員の対応に疑問。	主食を落としてしまった子への言葉かけや対応に配慮が足りなかった。また、そのことの報告・連絡・相談が徹底していなかった事への謝罪をし理解して頂いた。	否
4月16日	子どもが友だちから遊びに誘ってもらえない等の仲間はずれになっているのではないかと心配。	園全体で、みんなと仲良くする事を伝え、友だちを仲間はずれにしたり、傷つける言葉を使っているのを聞いた場合は、注意していることを伝えた。	否
7月12日	朝の受入対応について 保護者の送迎義務について、親が知らなくてはいけないことは、保護者全員に周知すべきなのでは？	子ども同士で部屋に残らない、延長保育の部屋には保護者と一緒に入ること等の保護者の送迎義務については入園時、または都度伝えているが、改めて保護者に周知していく旨を伝え理解して頂いた。	否

平成30年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：比々多保育園

意見・要望等受付件数	7件
第三者委員への報告件数	0件

受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
4月4日	保育園出入口の施錠について	時間帯により、施錠する時間を決める（西門のみ）。正面玄関自動ドアは、児童コミュニティ・つどいの広場などの出入りがあるため、施錠は見送る。将来的にオートロックにする予定。	否
5月30日	発熱時の対応について	迎え後に通院したが、園の気温が暑いのではないかと言われたとのこと。発熱があったときには、全身状態の観察をし様子を見てお迎え等の連絡をするようにしていく。7月の園だより記載する。	否
6月5日	保護者への連絡方法について	防災引き取り訓練の際に、時間指定の迎えをお願いしていたが、クラス担任からの連絡の行き違いが生じてしまった。今後、クラス担任と保護者の間でしっかりと確認を取り合い、ミスのないようにしていく。	否
10月11日	園児への言葉かけ（しかり方）について	叱りかたがきついと指摘を受けて、年齢に応じた子どもたちへの言葉かけについて、職員全員に指導を行う。	否
10月13日	運動会の開始時間について	全園児が揃い準備が整っていたので、天候の状態を見て、5分前にオープニングの鼓笛を始めた所、一部の保護者が見れなかったという事態になり、急遽もう一度行う。不測の事態に備えての理解を求める事を保護者に伝える。	否
11月16日	個々面談時の言葉かけについて	面談時、問題がある園児ということ話し、保護者がショックを受けた。難しい問題（療育に関わる事など）は、園長に相談をした上で言葉を選びながら慎重に伝えていくように職員に指導する。	否
3月13日	自動ドアの開閉について	園児が自動ドアを開閉しているのを見て注意したら、迷惑そうな顔をされたとのこと。この件に関しては園の方でも園だよりや職員が声をかけているが、なかなか改善しない。引き続き注意喚起をしていく。	否