

令和2年度 苦情一覧表

ローゼンそが保育園 …… 3件

苦 情 一 覧 表

施設名 ローゼンそが保育園

No.	日 付	申立人との関係	申立人の性別	事業種別	苦 情 申 立 の 内 容	苦 情 解 決 の 経 緯	備 考
1	7月15日	本人	女性	通常保育	2歳男児の保護者より「登園時に会う男児がわが子の足を踏んだりお腹を蹴ったりした。以前私も急に足に抱きつかれ、転倒しそうになった。父親は見えていないし、見ても注意をしない。直接会って謝罪してもらいたい」との話があった。	登園時間を確認し、該当者に話を聞いたところ、思い当たること。該当者（父母）と申立人と話をする場を設けた。母親が父親に注意をする場面を見て「常識のある方で良かった。今後気を付けてもらえば良い」とのこと。今後、送迎時には手を繋いだり目を離さず見守ったり等、留意していくことで申立人にも納得して頂けた。	
2	10月12日	本人	女性	通常保育	登園の際、0歳女児の保護者から特定の職員の連絡帳の内容について相談があった。（例「とにかく咳が多いです。マスク必要か？のレベルです」「どんどん興味のある所へ行きたいので手を繋いで歩くのを嫌がります」）これらの記述について、どのように受け止めて良いかわからないとのことであった。	該当職員には言わないでほしいとの要望があったため、その後の連絡帳の内容を把握するとともに、10月23日職員会議にて連絡帳の書き方について研修を実施した。園長から職員への指導不足をお詫びし、対応について説明をした。他の職員については満足しているので、今回の対応で十分であると納得して頂けた。	
3	2月1日	本人	男性	地域住民	地域の方から下記の内容で苦情があった。 本日 18:15 職員が携帯を操作しながら駐車場を出ていった。（軽自動車、女性、ナンバーは未確認）子どもがひかれそうになった。別日には数人が大声で話しその内容もひどい。2年前には花火大会でエンジンをかけながら「ここは自分たちが借りているからいいのよ」という横柄な態度だった。子どもを保育する職員にどう指導しているのか。	退勤時間を確認し、該当者に話を聞いたところ「携帯は操作していないが、カバンをいじったりしていた。周りに子ども等はいなかった」とのことだった。外部の方に誤解を招く行動はしないよう指導した。同時に、駐車場を利用している職員に対しても内容を周知し、声の大きさやマナーについて十分気をつけるよう伝えた。申立人には解決に向けての対応をお話したいので再度連絡を頂きたい旨を伝えていたが、その後連絡は入っていない。	
4							
5							
6							