令和６年度　苦情・要望等の対応状況

明徳保育園

年	月	内容	対応結果
6	8	保護者より、子どもが家で「〇〇先生に叩かれた。〇〇先生怖い」と言っていた。担任ではない先生だが何度聞いても〇〇先生の名前だけを言うので気になっているとの相談があった。	〇〇に聞き取りをしたが叩いたり怒ったりした記憶がないとのことであったが、子どもにそう感じ取られている事実があるので保育の姿勢を見直すよう指導した。 保護者へは暫くクラス応援等で〇〇と当該児童との接触がないよう保育体制を作っていき、様子を見ることで了承を得た。
6	10	保護者より、土曜日に園から帰って子どものおむつを見たらおしっこでおむつがパンパンになっていた。 おむつ替えの回数を増やしてほしいとの要望があった。	土曜日の保育に入っていた職員に確認したところ、一度もおむつ替えをしていなかったことが判明。寝起きにおむつが濡れていなかったので後でトイレに誘おうと思っていたがお迎えまでおむつ交換を忘れていたとのこと。 保育の基本中の基本のことを怠っており、根本的な園での生活の流れを再確認するとともに責任感を持って保育にあたるよう厳重注意した。
7	1	近隣住民から、園の送迎用駐車場でエンジンを掛けたまま駐車し車外でたばこを吸っている人がいるので注意してほしいとの苦情があった。	連絡を受けてすぐに駐車場に駆け付けたところ、当該行為を確認したので直ちにやめてもらうよう注意した。 当該人物は保護者の祖父であったので保護者に事情を話し、禁煙及び送迎用駐車場のルール徹底及び家族等への周知徹底を求めた。
7	2	保護者より、子どもが足に怪我をして帰ってきたが担任から報告がなかった。 子どもは〇〇先生に言ったが何もしてくれなかったと言っている。 どのような状況であったか説明してもらいたいとの申し出があった。	〇〇に確認したところ、子どもの話をしっかり聞いておらず傷の確認も不十分であったことが判明した。 主任から保護者に状況を説明し謝罪することになっていたが、これより前に、〇〇が保護者に不適切な謝罪をしたため、保護者が更に不信感を持たれることとなった。 主任から状況を説明するとともに、重ね重ね保護者に謝罪し、〇〇に対し必要な指導をしていく旨を伝え了承を得た。