

寄せられた意見・要望の状況

(自)2021年4月1日(至)2022年3月31日

第三者委員	奥田 貫介(評議員) / 有松 徹(評議員)	第三者委員 報告日	2022年6月9日 2021年度報告を実施
-------	------------------------	--------------	-----------------------

つばみ保育園	苦情解決責任者	小島千枝(園長)	苦情受付担当者	西村美香(主任)
	受付年月日	申出者	受付内容	解決結果
	2021年9月13日	近隣住民	和太鼓を叩くときは、窓を閉めて欲しい。また、練習時間が長くなったり回数が多い日があるので、調整してほしい。	窓を閉めて太鼓を叩き、こまめに休憩をとって換気する。一日の練習量を制限する。
	2021年12月24日	近隣住民	和太鼓に限らず、合奏やピアノ演奏など大きな音が出る活動の際は窓を閉めて欲しい。	音の出る活動の際は窓を閉めて配慮する。また、近隣住民との良好な関係づくりのため積極的に挨拶をする。

さわらび保育園	苦情解決責任者	三笠良子(園長)	苦情受付担当者	荒津佐知子(主任)
	受付年月日	申出者	受付内容	解決結果
	2021年7月15日	母	・子どもの体調が悪くお腹がゆるくなっているため「園での牛乳を控えてほしい」とお便りノートに記入しておいたが行き違いもあり飲んでいた。事後の報告もあいまいで不信感を持った。	・1回目の面談の後、申し出者本人が第三者委員の有松先生に相談をされる。翌日有松先生より解決に向けての御当人の意向などについてお話を伺う。
2021年7月15日	母	・仕事が休みの日に、よく「家庭保育を」と声掛けをされる。私用で出かけることも有り、預けにくい。	・園長、主任、クラス担任を交えて3度、面談をおこなう。保護者の話をじっくり聞き保護者の意向を十分に理解する。園長として様々な不信感や嫌悪感を抱かせた事を詫げる。またこのことについて全職員で共通理解していくことを話し、ご理解をいただく。	

新宮つばみ保育園	苦情解決責任者	藤井由理(園長)	苦情受付担当者	中岡千晶(主任)
	受付年月日	申出者	受付内容	解決結果
	2021年6月1日	園児母	園庭の雲梯より落ちて顔を擦りむく。当初自分で落ちたものと思い保育士がそのように説明するが、家に帰り友達から足を引っ張られたと親に訴える。保育士の説明と食い違う事に納得がいけない。保育士は子どもをしっかり見ているのか、事故の経緯と事実が知りたい。事故に対する具体的な対策を示してほしいと要望される。	事実を把握するためにビデオ検証をする。子どもと保育士の動きを時系列にまとめる。現場の図面を提示し事故の経緯、原因、を丁寧に説明する。当初保育士の説明と食い違う点があった事を謝罪する。職員間で話し合った対策を示し、納得をしてもらう。