

寄せられた意見・要望の状況 (自)2023年4月1日(至)2024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	2024年6月13日 2023年度報告を実施
-------	--------------------------	--------------	------------------------

つぼみ 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
	2023年9月20日	園児 両親	子どもの「さぼ〜と保育(特別支援保育)」について、送迎時に立ち話で伝えられ、唐突だったので驚いた。今まで担任から子どもの様子は聞いていたが、その必要は感じていなかったし、そのような大切な話ならば然るべき場所を設けて伝えて欲しかった。	両親、担任、園長とで話し合いの場を設けた。最初に園側の対応の拙さを謝罪し、対象児について話し合った。後日、保護者の方から「さぼ〜と保育」の申込みがあり、福岡市に受理された。その後、園から大切な話がある場合は、然るべき場所を設けて伝え、保護者の方も療育センターからの助言等の報告をいただき協力体制が整った。

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
	2023年9月30日	近隣 住民	運動会開催の為に借りしているB広場の草取りを園が行っている。本来団地内の広場の整備は団地側が行っているが借りしているため父母の会の方々にも手伝っていただき除草作業を行っている。以前、団地の役員さんとの話で「刈り取った草の処分は団地側が行う」とこととなっていたのだが「草の処分がされていない」と苦情の電話が入った。	匿名の電話であり直接園長が話が出来なかった。自治協議会の会長さんに苦情の内容を伝え今後の事について相談する。自治会長さんを通じて団地の方に話してもらったことになった。
2024年3月5日	近隣 住民	朝、駐車場の空き待ちの為に、路肩にやらんで待機している車のマナーが悪く通行中に危険を感じたり、家の前の自宅の駐車場で方向転換をする車がいて困っている。保護者に注意してほしい。	丁寧に謝り保護者に対してご意見いただいた内容について周知改善するように話しご理解をいただく。保護者に対してはその日のうちにメールで苦情の内容を伝え、協力を求めた。	

新宮 つぼみ 保育園	苦情解決責任者	藤井 由理(園長)	苦情受付担当者	土谷 賢吾(主任)
	受付年月日	申出者	受付内容	解決結果
	2023年4月15日	園児父	本児が室内のロフトの段差に躓き、顎を3針縫う怪我をした件で、その時の状況が理解できない。保育士がその場におらず、子どもを見ず、放置されていたのではないかと。もう一度事故状況の説明をしてほしい。という内容の事を町の子育て支援課を通して連絡してきた。	両親、園長、主任とで説明をする場を設ける。現場にいた保育士から聞き取った内容を図で示し、時系列で怪我をするまでの本児の動きを丁寧に説明する。話を聞いて本児が放置されてない事、怪我を避けられなかった事を理解し納得する。最初の説明が不十分だった事で誤解が生じた事を謝罪する。
2023年11月24日	園児父	理事長宛に匿名で苦情の電話が入る。担任保育士とは話をするのだが、担任以外の保育士が園ですれ違っても挨拶をしてももらえず寂しい思いをした。保育園という施設なのにこういう現状で良いのだろうか。	会議の場で理事長から苦情内容を直接説明してもらおう。職員みんなで苦情内容に対して感じたことを話し合う。準職員にも話をする場を設け一緒に考える。指摘された事を意識しながら行動をする事を職員間で意思統一する。	