

# 清武中央こども園

苦情・要望・意見 受付書

受付日	令和 4 年 9 月 17 日		苦情等の発生時期	期 時間	令和 4 年 9 月 17 日 午前 午後 9 時 40 分
申出人	氏名		住所		
	利用者との関係	(親) ・その他 ・祖父母			
利用者	年齢		組		
	性		連絡先		
相談の分類	① 意見		② 要望		③ 苦情
要望の内容	区分	ア、郵送 (イ、来園) ウ、電話 エ、その他( )			
	園から帰ってくると、顔に傷があることがあります。先生がそのことについて何も言われないことがあります。これだけ目に見える怪我があるのに何も言われないのはおかしいのではないのでしょうか。5歳児になってのこのようなトラブルはおかしいのではないのでしょうか。1人であの人数をみることは大変ではないのでしょうか。子どもは園では何も言わず我慢をしていると思いますとのことでした。				
処理経過	園長、担任を交えて話を聞き、謝罪するとともにその傷の写真をとられていたので見せていただきました。クラスの状況の話をしました。職員の補助をつけていることも話をしました。トラブルを起こしやすい状況への対応を職員間で話し合い気づくように子どもへの声かけをして話をしっかり聞くことを保護者へ話をしました。				
結果	子どもの様子を観察し、トラブルが起きた時には怪我がないかの確認をしっかりと、状況を保護者へ伝えるようにしました。怪我については、看護師・園長・副園長にも伝えるようになりました。担任がいない時には、状況を職員同士で共有し合い保護者への報告をするようにしています。				
申し出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい				
	<input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[ ]				
申し出人の確認	第三者委員の報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]				
への確認	話し合いの第三者委員の助言立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]				

苦情・要望・意見 受付書

受付日	令和 4 年 10 月 14 日		苦情等の発生時期	期 時間	令和 4 年 10 月 14 日 午前・午後 16 時 30 分
申出人	氏名			住所	
	利用者との関係	・親 ・祖父母	・その他		
利用者		年齢	歳	組	
		性		連絡先	
相談の分類	① 意見		② 要望	③ 苦情	④ その他
要望の内容	区分	ア、郵送 <u>イ、来園</u> ウ、電話 エ、その他( )			
		<p>昨日、友達に色鉛筆で耳をつつかれ。軟骨のところが貫通する直前で血が出ていて病院受診をしました。どのような状況だったのか説明が不足しているので話を伺いたいとのことでした。職員間にそのことをすぐに情報共有し今後の対応の話し合いをしたのかどうかを聞きたいとのこと</p>			
処理経過	<p>昨日、怪我をした時に母親にすぐに電話を入れ病院受診することを伝えました。母親は病院に来られました。一緒に話を聞かれました。          怪我をした状況を母親に話をして「わかりました」と帰られました。その後母親から電話があり父親が激怒しているので説明をもう一度していただきたい、相手の方はどうなのかと言われました。父親は夜勤に入られるとのことで14日に説明することにしました。相手の方にも状況をお話しました。父親が来られたので、担任が状況を説明すると「子どもの言っていることと違うがどうということなのか」と言われました。周りの子どもの話等を聞き担任も見えていたので、本児も「やめて」と言われてもおもちゃをとろうとしていたことを伝えました。職員にも話をし情報共有をしたことも伝えました。病院受診、病院での対応は看護師に説明していただきました。</p>				
結果	<p>怪我をした日の保護者への説明の対応が不十分だったので今後しっかりと伝えていかななくてはいけないと話し合いをしました。          おもちゃの修繕に色鉛筆を使わせていたことがなぜだったのかを担任にも聞き、色鉛筆はそのような時に使うものではないので正しい使い方を知らせていかななくてはいけないことを職員にも周知し物の正しい使い方をしていくように話をしました。</p>				
申し出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input checked="" type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[ ]				
申し出人の確認	第三者委員の報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ] 話し合いの第三者委員の助言立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]				

# 黒坂保育園

苦情・要望・意見 受付書 黒坂保育園

受付日	令和 4 年 4 月 20 日	苦情等の発生時期	期	令和 4 年 3 月 30 日
			時間	午前・午後 時 分
申出人	氏名		住所	
	利用者と の関係			
利用者	年齢		組	
	性	女	連絡先	
相談の分類	① 意見		② 要望	
	③ 苦情		④ 確認	
要望・ 苦情の 内容	区分	ア、郵送 <input checked="" type="radio"/> イ、来園 <input checked="" type="radio"/> ウ、電話 <input checked="" type="radio"/> エ、その他(宮崎市保育幼稚園課)		
		<p>申出人は、令和4年度の新入園児の保護者にあたる。入園に関する事前説明はあらかじめ行っており、入園のしおりや緊急連絡票などの書類の受け渡しを申出人の入園前の希望日で行った。</p> <p>希望日当日が、園内でコロナ感染拡大の懸念があった為玄関口での対応となった。その時に対応した職員の対応に不満を募らせ新年度に入ってから母親から園長に直接年度末の経緯の説明があった。</p> <p>園長に経緯の説明をお迎えに来た時に数回、本児が休みの欠席連絡をするたびにその話を電話で話された。対応した職員がマスクをしていない、落ち着いて丁寧に対応してほしい。</p> <p>必要な伝達事項があるときの電話連絡は母親だけにかけてほしい。</p> <p>電話がつながらず祖母にかけたようだが電話は1回かけてもらえばいいとのことだった。</p>		
処 理 経 過	<p>母親の話をお聞きしてその都度お詫びを伝え、対応した職員を含め職員の指導を行っていくことを伝えた。その後も同じ内容を直接話されたり、園児が欠席しているときの連絡の際に同じことを話され、その都度話を聞くことで気持ちが落ち着くということを繰り返していた。</p> <p>保護者の意見をお聞きし、話が終わるころにはいつも話を聞いて頂き有り難うございましたと言っていた。同じやり取りを繰り返す中で保護者の方も落ち着きその話をされなくなったと思ったが、本児が体調を崩して数日休んでいた日に宮崎市保育幼稚園課の方から上記内容と同じ話が保護者からありましたと連絡があった。その時点では、保育園の方には以前のような話は全くされず園児の話などを笑顔で話して下さっていた。関係は落ち着いていたと思われていたが、全職員にもその旨を伝え園児と保護者の様子を見守るようにした。</p>			
	<p>年度末から新年度にかけてコロナ感染の為休園ということもあり、転園してこられた園児と保護者の方は不安が大きかったのではと振り返り反省する。</p> <p>保護者の方の話に耳を傾け対応を続けることで笑顔でいろいろな話をしてくださるようになった。</p>			
結 果	<p>年度末から新年度にかけてコロナ感染の為休園ということもあり、転園してこられた園児と保護者の方は不安が大きかったのではと振り返り反省する。</p> <p>保護者の方の話に耳を傾け対応を続けることで笑顔でいろいろな話をしてくださるようになった。</p>			
申し出人	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい		<input type="checkbox"/> 教えてほしい	
	<input type="checkbox"/> 調査してほしい		<input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい	
申し出人	第三者委員の報告の要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [ ]	
への確認	話し合いの第三委員の助言立会の要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [ ]	

苦情・要望・意見 受付書 黒坂保育園

受付日	令和 4 年 4 月 25 日	苦情等の発生時期	期	令和 4 年 4 月 25 日
			時間	午前 <input checked="" type="radio"/> 午後 時 分
申出人	氏名		住所	
	利用者との関係			
利用者	年齢		組	
	性		連絡先	
相談の分類	① 意見		② <input checked="" type="radio"/> 要望	③ <input checked="" type="radio"/> 苦情
	④ 確認			
要望・苦情の内容	区分	ア、郵送 <input checked="" type="radio"/> イ、来園 ウ、電話 エ、その他		
	<p>新年度から保育園のICTシステム変更により連絡帳の記入や体温記入などの保護者と保育園とのやりとりが紙媒体からアプリへと移行。          申出人のご家庭は、3月の年度末から4月24日まで家族でコロナ感染があり欠席していた。          アプリへの移行の同意は頂いていたが、妻はスマホだが自分はガラ携(携帯)なので入力ができない。          ・妻が子どもがいるそばでスマホの画面を見て連絡帳入力をしている姿は、子どもによくない影響を与える感じがしている。          ・母親が父親より早く出勤することが多いので従来通りの連絡帳を望んでいる。</p>			
処理経過	<p>年度末から新年度にわたって長期欠席していたこともあり新しいシステムに大きく戸惑いが感じられた。          父親からの家庭の事情などの申し出をお聞きし、父親のパソコンでも入力できる案内を準備してお渡しをしたが、それができるのは知っていますがシステムが急に変わったので…。とのことだった。          年度末から新年度にわたり長くお休みをされていたことでの戸惑いが見られたので、気持ちに寄り添いながらお答えした。父親からの強い希望があり従来通りの紙媒体の連絡帳を継続する事となった。</p>			
結果	<p>前年度からシステム変更のお知らせや連絡帳の記入法などは保護者にお知らせを行い、新年度も入力方法などの掲示を行っていたが、申し出を伺い保護者の意向を受け止め従来の連絡帳を継続利用することになった。          後日母親から、いろいろと申し立てすみません。と恐縮しながらお話があった。          連絡帳の記入は父親が行い、1ヶ月に1度くらい母親がアプリを利用して連絡帳の記入をして下さっている。</p>			
申し出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input checked="" type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 [      ]			
申し出への確認	第三者委員の報告の要否      要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [      ] 話し合いの第三委員の助言立会いの要否      要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [      ]			

# 南加納保育園

苦情 ・ 要望 ・ 意見 受付書

南加納保育園

受付日	令和5年 2月 13日		苦情等の発生時期	期	令和5年 2月13日
				時間	午前・ <u>午後</u> 6時30分
申出人	氏名			住所	
	利用者との関係	・ <u>親</u> ・祖父母	・その他		
利用者	年齢	歳	組		
	性		連絡先		
相談の分類	① 意見	② 要望	③ 苦情	④ 確認	
要望・苦情の内容	区分	ア、郵送 イ、来園 ウ、電話 <u>エ</u> その他(アンケート)			
	<p>・日頃の担当クラス職員の対応に不満があるので改善して欲しい。                  ・連絡帳に関しては、主旨がわからない。子どもの日頃の様子が伝わってこない。                  ・暴言ともとれる理解しがたい発言に憤慨失望させられた。                  ・謝罪は求めないので、該当保育士の改善をお願いしたい。                  ・また、新年度の保育の参考にしてほしい。</p>				
処理経過	<p>・夕方に回収した保育園評価アンケートでのご意見であった。                  ・ご記入いただいた保護者の方が特定できるのを承知で書いてくださっていたので、該当職員にも伝え、翌日園長が保護者(母親)と直接お話をさせていただいた。                  ・はじめは表情も硬く何も語られない感じであったが、ひとつひとつの内容について丁寧に謝罪していく中で、穏やかな表情になり、「私もその時にお伝えしていけばよかったですね。改善して頂ければ大丈夫です。」とおっしゃっていただいた。                  ・その後、該当職員からも謝罪をすると快く受け入れて下さった。また、父親にも謝罪をすると、「気にしていませんから」と優しい言葉をかけて頂いた。</p>				
結果	<p>・その後は、普段通り登園され、笑顔で応えて頂いている。                  ・職員も毎日の生活の様子を連絡帳で伝えたり、口頭でもお伝えするなど信頼関係の回復に努めている。</p>				
申し出人の要望	<input type="checkbox"/> 話しをきいてほしい		<input type="checkbox"/> 教えてほしい		<input type="checkbox"/> 回答がほしい
	<input type="checkbox"/> 調査してほしい		<input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい		<input type="checkbox"/> その他 [ ]
申し出人	第三者委員の報告の要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>		確認欄 [ ]



# ふなひきこども園

苦情はありませんでした

# 北今泉保育園

苦情はありませんでした

# 南今泉保育園

苦情はありませんでした

しんまちこども園





# 小規模保育園ななほしキッズ

苦情はありませんでした