

北沼上こども園

苦情相談解決結果

北沼上こども園で令和3年4月1日から令和4年3月31日までに受付けた苦情内容及び解決結果について公表します。

苦情内容を真摯に受け止め、より良い施設運営に役立てていきます。

苦情内容及び改善結果報告		
苦 情		
1	項 目	園の駐車場から出入りする車の交通整理をしてほしい
	苦情内容	令和3年4月 地域住民より電話 朝、園前道路を通る際、駐車場から車が勢いよく出てきて怖い思いをした。交通整理を夕方だけでなく朝も行ってもらいたい。
	解決方法	保護者に一旦停止・安全確認のお願いをし、朝夕、職員が交通整理を行う。カーブミラーの設置
	改善結果	カーブミラーの設置を、北沼上自治会長と静岡市に相談、10月に設置。保護者への周知及び朝夕の職員による交通整理の結果、同様の苦情は受けていない。
2	項 目	園の対応について
	苦情内容	令和4年2月 匿名で本部に電話の通報 ・新型コロナウイルス感染症対策等により、園の行事が2年間中止になっている。そのため、子どもの様子が見られないことが不満である。 ・参加会を中止としたのに、保護者会主催の園の清掃活動は行うため、保護者に手伝うよう依頼するなど自分たちの依頼は通すのはどうか。 ・動画配信についても回数が少ない。 ・園は外部の対応には柔軟であるが、保護者の気持ちに寄り添っていない。
	解決方法	直ちに全職員に周知し、行事のあり方や園児の様子配信について、より保護者の気持ちに寄り添った形にするにはどうしたらよいかを話し合った。
	改善結果	・年度末清掃は、年長児の保護者と保護者会役員による恒例行事。今年度は保護者参加をなくし、職員のみで行った。 ・今後行事は、安心安全を第一としつつも、保護者の気持ちに寄り添えるよう検討。また、出来る限り動画配信を行い、園での園児の様子が分かるよう努めていく。

3	項 目	子どものケガについて
	苦情内容	令和4年3月 0歳クラス男児保護者より手紙にて受付 3日続けてのケガがあり、また先日ケガの報告がなく不信感につながっている。年齢にあっていない戸外遊具で遊ぶからケガをするのではないか？ どのように考えているか返事が欲しい。
	解決方法	職員会議にて「ケガは原則として報告、伝えられなかった場合は電話をかける。」ことを全職員に周知徹底。 遊具について検討。遊具で遊ぶことは子どもの体や運動能力を育む効果があり、また、対応年齢外の遊具も遊びたい子どもの気持ちを考慮し、保育者が見守りをし、今後も経験できるようにしていきながらケガの防止に努めていく。
	改善結果	園児のケガの報告は必ず行うよう全職員対し周知したことを説明。遊具を使った遊びについては園の考え方を伝え、保護者にはご理解をいただいた。