

高取保育園

要望・苦情対応

・当園は、「要望・苦情等に関する規定」を定め、保育園に寄せられた要望・苦情等に速やかかつ的確に応え、地域福祉に貢献する園づくりを進めていきます。

要望・苦情対応受付担当者： 上原亜由美(主任)

要望・苦情解決責任者： 橋本久美子(園長)

第 三 者 委 員： 石松 弘子
野中 招

1. 受付方法 要望・苦情は口頭や電話、書面などにより、受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接申し出ることもできます。
2. 報告、通知 受け付けたご意見は、関係職員、要望・苦情解決責任者、第三者委員に報告し解決に努めます。解決経過又は結果は、解決責任者より申出でされた方に 通知いたします。
3. 要望・苦情等

令和 6 年

受付日: 当年度中に受け付けた要望および苦情はありませんでした。

要望・苦情解決のための第三者委員会を開催しました。

開催日時: 2025 年 3 月 31 日(火) 午後 7 時 30 分

場 所: サポートネットたかとり

出席者:

石松弘子(委員)、橋本久美子(解決責任者; 園長)、上原亜由美(受付担当者)

議事内容: 事故報告 2 件

1) 事故報告 1

2025 年 1 月 24 日に降園の送迎時に迎えに来た保護者の車に園児が投げた石がフロントガラスに当たり破損させた。保育園が加入している保険により修繕することで解決した。当日当該保護者宅を訪問して謝罪し、事故の経緯と修繕の保証について説明し納得していただいた。

2) 事故報告 2

2025 年 3 月 18 日に保育中にとび箱をしていた園児 1 名が誤ってとび箱から転落し、骨折した。保護者に謝罪し経過を説明するとともに承諾を得て、すぐに病院を受診した。左手首の骨折にて治療し、約 1 ヶ月後完治した。治療費等の負担は保育園が加入している保険で行った。

令和 5 年

受付日: 令和 5 年 9 月 13 日

12 日の朝、友達と遊んでいた K 君が友達の持っていたショベルが目の瞼に当たり怪我(擦過傷)をした。昨年も同様な怪我があり、保護者から今後このようなことが無いよう対応を改善してほしいと苦情および要望があった。

<原因> ショベルの取り扱い方、管理について職員及び子どもたちに徹底していなかったことが怪我の発生になった。

<対応> 園長と担任及び職員で再発防止のための対策を整備し、当該保護者に説明し話し合いを行った。保護者も理解され、保育の継続ができています。

<再発防止対策>ショベルなどの保育道具の危険性について再評価し収納庫の改善や道具の使い方について子ども達への指導を行い、留意点について全職員で共有をした。

令和 4 年

受付日:令和4年8月

保護者からマスク着用等、コロナ感染症対策について意見が出された。

当法人の感染症対策委員会方針に基づく感染対策に理解を求めるとともに、子ども育成課とも対応について相談し、感染予防への協力をお願いする文書を配布し対応を行った

令和 3 年

受付日:令和3年4月19午前10時

近隣の方から、毎日明け方に鶏の鳴き声で迷惑していると苦情があった。

<対応>4月から、烏骨鶏の飼育を始めたが、雄鶏が鳴かないような対策を講じたが、完全に止めることができなかったので、雄鶏の飼育をやめて解決した。

令和 2 年

特記事項なし

令和元年

受付日:令和元年12月17日 午後3時頃、近隣の方から「エアコンの室外機の音が保育園から聞こえ迷惑している。防音をしてほしい」との苦情があった。

【対応内容】苦情を受け付け後、騒音の原因と防音処置の方法について検討した。以前は、保育園の室外機と苦情申し出者の自宅の間に雑木林があったが、昨年11月に行った擁壁工事の際2本を残して伐採したため室外機の作動音が直接聞こえるようになったものと判断し、当該室外機を囲む防音壁を設置した。その後苦情はなくなった。

平成 30 年

受付日:平成30年9月7日 午前9時頃、近隣の方が来園され「夜の太鼓の音が保育園から聞こえ迷惑してい

る。練習されていると思うがやめてほしい」との苦情があった。

【対応内容】運動会のオープニングの太鼓を保護者会有志の皆さんが保育園で練習されていたが、夜の練習は保育園ではなく、防音装置がある公民館を借りて練習をすることにしました。