

令和元年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

今川学園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員への寄せられた苦情状況について報告いたします。

【苦情内容】

①隣家の庭へ投石した件について	1件
②送迎時の車の停車について	1件
③怪我をしたときの状況説明について	1件
④幼児を降園確認無しに一人帰りをさせてしまったことについて	1件

令和元年度は上記のとおり貴重なご意見・苦情をいただきました。

- ①庭へ石が投げ込まれていたことに危険を感じたと隣家宅より苦情をいただきました。状況確認と共に再発防止のため、隣家との境界塀上にネットを張る工事を行いました。投石による怪我・危険性について子どもたちにも話し、職員間でも情報共有し今後、園庭遊び時の見守り強化を行っていくことで再発防止に努めることを伝えてご了解いただきました。
- ②「雨が降った時には車を使いたいのは分かるが、いつか誰かが事故にあうのではないかと心配している」とのご意見をいただきました。日常にご迷惑をおかけしていることをお詫びし、今後、車の混雑する時間帯には職員が立ち、保護者への注意喚起を行う、保護者会役員会を通して再度、車利用の危険性を伝え怪我や事故を防ぐためには保護者の理解・協力が必要であるので、今後も引き続き見守りの強化と共に保護者に働きかけていくことを伝えてご承いただきました。
- ③怪我の状況報告をした際の保護者への伝え方について、本児の痛かった思いを保育士が軽視しているのではないかとご意見をいただき、不愉快な思いをさせてしまったこと、不適切な表現であったことを反省し謝罪させていただきました。今後も引き続き安全で楽しい園生活が過ごせるように、職員間での連携を取り保育を努めていくことを説明してご理解いただけました。
- ④幸いにも怪我・事故にはならなかったですが、大切な子どもの命を預かっている保育所・保育士の責任は大きく、職員ひとり一人の自覚が重要だということを再確認しました。大阪市こども青少年局への報告と共に、緊急保護者会を開催し謝罪と共に経過報告をさせていただきました。再発防止のために、園児の退所の確認方法等を職員間で検討し、信頼回復や子どもの安心・安全のためには職員全員で再発防止に努めていくことをお伝えしご理解いただきました。

今年度も公開希望申し出の苦情や第三者委員への苦情申し出等が必要な苦情報告はありませんでした。皆様からいただいたご意見・苦情を真摯に受け止め、再発防止のために職員間で情報共有し、より一層、子ども達の健やかな育ちを支えていけるよう、職員一同改善に努めて取り組んで参りますので、引き続きご理解とご協力の程よろしく願いいたします。