

(別表1) 「要望・意見・苦情・相談」発生・解決報告書

受付日	令和4年6月1日(水)	受付・報告者名	園長
申出者： 自治会長様			
日 時： 令和4年6月1日(水) 13時 30分頃			
方 法： <input checked="" type="radio"/> 口頭 <input type="radio"/> 電話・連絡帳・投書・その他の方法 ( )			
<p>内容：( 園児送迎時の車の運転注意 ) について</p> <p>豊富台保育園正面の道を下り、右に曲がり、公園前の三叉路で保育園方面から来た車がスピードを出している為、ぶつかりそうになった。その車の人は、自分が危険運転をしているにもかかわらず、相手を睨みつけて去って行った。豊富台では見かけない方だったので、保育園の園児送迎の保護者だと思う。との事。住民から苦情が出ています。</p>			
<p>申出者への対応(何時、誰が、誰に、どのように、どうして、どうなった)</p> <p>すぐその場で苦情を聞いた副園長と主幹保育教諭が謝罪し、園長に報告。</p> <p>保護者に向けて送迎時の車の運転注意についての手紙を出す。</p> <p>手紙を自治会長様にも提出し、自治会の会議で住民の方々に報告していただき納得してもらう。</p>			
<p>反省・備考</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者だけでなく、職員も車の運転に注意する。</li> <li>・定期的到手紙や張り紙などで「豊富台地域内、保育園周辺の車の運転に注意を払う」ことを呼びかける。</li> </ul>			
<p>処置レベル A 処置不要 B <input checked="" type="radio"/> 周知 C 再教育 D 園運営システム改善 E その他</p>			
第三者委員への報告の要否		要	<input checked="" type="radio"/> 否
話し合いへの第三者委員の助言		要	<input checked="" type="radio"/> 否

(別表1) 「要望・意見・苦情・相談」発生・解決報告書

受付日	令和4年12月20日(火)	受付 主幹保育教諭 報告 園長
申出者:	保護者の方	
日時:	令和4年12月20日(火) 15時 15分頃	
方法:	口頭 電話・連絡帳・投書・その他の方法 ( )	
内容:	<p>( 友達とのやりとりで怪我を負った時の相手の対応 ) について          5歳児クラスで1ヶ月ほど前に、子ども同士のトラブルで怪我をした母親が「おでこの傷が残っている」「傷つけた側の保護者は知っているのか?」と主幹保育教諭に話をされた。</p>	
申出者への対応(何時、誰が、誰に、どのように、どうして、どうなった)	<p>申出があった翌日の朝、登園時に送って来られた父親に、怪我の跡が残ってしまったことへの謝罪を園長と担任と行い、遅くなったが怪我を負わせた側の母親にお伝えすることを約束し、夕方、迎えに来られた時にお伝えした。          その後、怪我をした側の母親が迎えに来られた時に謝罪したところ、謝罪していただいたと聞いた。</p>	
反省・備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園で起こったトラブルで子どもが怪我を負い相手がある場合は、怪我をした園児の保護者と怪我を負わせた園児の保護者の両者に報告し、謝罪をするべきだった。</li> <li>・話をする場合は、怪我を止められなかった園側の責任である事を必ず伝えるべきである。</li> </ul>	
処置レベル	A 処置不要 B 周知 C 再教育 D 園運営システム改善 E その他	
第三者委員への報告の要否	要	否
話し合いへの第三者委員の助言	要	否

(別表1) 「要望・意見・苦情・相談」発生・解決報告書

受付日	令和4年12月20日(火)	受付 主幹保育教諭 報告 園長
申出者:	保護者の方	
日時:	令和4年12月20日(火) 18時 30分頃	
方法:	口頭・電話・連絡帳・投書・その他の方法 ( )	
内容:	<p>( 体操服と身体に黒のマジックが付いていること ) について</p> <p>5歳児クラスのお当番活動のひとつで朝9時にお当番は、小さいホワイトボードと付属のマジックを持ち、各クラスを回って、その日の出勤日数を聞き、ホワイトボードに記入するという、お手伝いを行っていたが、その際に服及び身体に黒インクが付着し、そのまま帰宅。</p> <p>服の汚れは全く取れず、身体にまで付いているのはどういうことか?という電話を受けた。</p>	
申出者への対応(何時、誰が、誰に、どのように、どうして、どうなった)	<p>申出者の子が帰宅した際に、体操服と身体にマジックインクがついたままであった事を、翌日欠席だった為、翌々日に園長と主幹保育教諭の2人で謝罪し、人数確認のお当番の仕事をやめることを伝える。</p> <p>どうやって服と身体に付いてしまったのか?見ていなかったことを正直に話したところ「仕方ないです」と返事して下さった。</p>	
反省・備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホワイトボード用マジックの説明欄に、「衣類に付着すると汚れが取れない」と書いてあった事にもかかわらず、子どもに使用させたことが間違いであった。</li> <li>・子どもだけで他のクラスまで行かせるのは怪我の心配もあるので、避けるようにしたい。</li> </ul>	
処置レベル	A 処置不要 B 周知 C 再教育 D 園運営システム改善 E その他	
第三者委員への報告の要否	要	否
話し合いへの第三者委員の助言	要	否