

## 平成29年度 ご意見・苦情内容について

※平成29年度上半期(4月1日から9月30日まで)のご意見・苦情の件数は11件でした。

(上記には内容公開について承諾を得られない3件のご意見、苦情を含みます。)

平成29年10月1日現在

1	<p>(内容) ①行事が減るのは準備が大変だから、先生たちの満足度を上げるためですか？ ②歯磨きをなくしたのはどうしてですか？掲示の内容だけでは理解できない。</p>
1	<p>(改善策) ①行事を行う目的を明確にしました。 (伝統を継承するもの、季節を体感するもの、お祝いするもの等) 又、保育士の仕事のあり方においても見直しを図っております。 ②歯磨きに限らず、危機管理において、厚生労働省から通知された「事故防止のためのガイドライン」を基に重大な事故を防ぐために様々な件において見直しを進めております。</p>
2	<p>(内容) 保育園園庭につくった築山について、穴を補修する修繕工事と聞いたが、山が大きくなるのではないか？土が今よりも飛散してくるのではないか？(同様の内容が保育課にも有)</p>
2	<p>(改善策) 水まきを継続して行うとともにあくまでも滑り台下の穴を埋める工事(大きくなる工事ではない)だという説明を行った。</p>
3	<p>(内容) ①園駐車場から出る際、左右の往来が見つらい為、出入口に安全ミラーを設置してほしい。②お迎えの保護者が、駐車場で立ち話をしたり、保護者が話をしている間、子ども達が駐車場で遊んでいることがあり、危険な状況がある。</p>
3	<p>(改善策) ①安全ミラーを設置済み。②園児の安全確保にご配慮頂く事、特に駐車場を利用される場合は、速やかな登降園にご協力頂くことを、掲示にて周知依頼した。</p>
4	<p>(内容) 3歳児クラスではさみを使って遊んでいた際トラブルがあった。使い方については注意して頂きたい。</p>
4	<p>(改善策) 保育中にはさみを使用する時は、必ず職員がつき、園児は決まったテーブルで着席して使用する事を全クラスに周知徹底を行った。</p>
5	<p>(内容) (保育園の夏祭りの練習で行っていた)太鼓の音が長く、なんとかならないか。</p>
5	<p>(改善策) 練習については、出来る限り、室内にて行うとともに練習の時間を短縮することでご理解をいただけるように園長よりお話をさせて頂いた。</p>

6	<p>(内容) わが子がケガをさせてしまった時に、送迎時に職員から報告がなかった。相手の保護者へ謝罪をしたい為、どんな事でも教えて頂きたい。</p>
	<p>(改善策) 今後は当日の送迎時に必ずご報告する事をご説明し、職員へも周知徹底した。</p>
7	<p>(内容) 以前着用していた衣類が戻っていない為、対処して頂きたい。(連絡帳にて)</p>
	<p>(改善策) 職員間で情報共有して園内を探すと同時に、クラス内で紛失物について掲示を行い、利用者へも確認の協力を依頼した。クラス内で再発防止の為の振り返りを行った。</p>
8	<p>(内容) 2歳児クラス、受入コーナーにある棚(エプロン、靴下などを入れる)が倒れたら危ないのではないか?</p>
	<p>(改善策) 壁側に置き場を変え、滑り止めシートを敷き対応しました。</p>