

苦情解決等の定期結果報告

平成 30 年 01 月 01 日

社会福祉法人 赤い鳥保育会

理事長 桑戸 大雄

(公印省略)

平成 29 年 10 月 01 日～平成 29 年 12 月 31 日までの苦情解決等申出状況

施設名	苦情等申出状況	苦情等結果
あすなろ保育園 (長崎県雲仙市)	期間中苦情等はありませんでした。	
なかよし保育園 (長崎県雲仙市)	期間中苦情等はありませんでした。	
どんぐり保育園 (長崎県雲仙市)	期間中苦情等はありませんでした。	
やさしい保育園 (福岡県大野城市)	欄外、下記に詳細を記載	欄外、下記に詳細を記載
あかいとり保育園 (神奈川県横浜市)	期間中苦情等はありませんでした。	
そらいろ保育園 (群馬県板倉町)	期間中苦情等はありませんでした。	
ゆめの木保育園 (埼玉県和光市)	期間中苦情等はありませんでした。	
あすの木保育園 (埼玉県和光市)	期間中苦情等はありませんでした。	
ぎんきょう保育園 (東京都狛江市)	期間中苦情等はありませんでした。	
たのしい保育園 (福岡県大野城市)	期間中苦情等はありませんでした。	
みずべの保育園 (東京都調布市)	期間中苦情等はありませんでした。	

※ 社会福祉法人赤い鳥保育会では、苦情解決等の定期結果報告を 3 ヶ月毎に行います。

## 要望・意見・不満・苦情調査結果報告書

平成29年10月31日

赤い鳥保育会

やさしい保育園解決責任者

氏名 桑戸 真央

平成29年10月2日付け申し出の赤い鳥保育会への要望・意見・不満・苦情の調査を行いました。調査の結果、次のような結果となりましたので報告します。

### 要望・意見・不満・苦情の主旨及び調査結果

(1) 朝の保育士に伝えたことが帰りの保育士に伝わっていないことが何度も続き、不信感不安感を覚えた。

・この度はご不便・ご心配をおかけしたことをお詫び申し上げます。職員同士さらに連携を取ることを徹底して参ります。

(2) 怪我に気づいていなかったり、原因がはっきりわからなかったり、しっかり見てくれているのか疑問が生まれた。

・保育園での怪我をしたことにつきましてはお詫び申し上げます。今後も園児の怪我には配慮し、職員一人一人が誠意をもって対応いたします。

(3) 生まれたときに呼吸障害があり、病院の先生からできるだけ母乳を飲ませるように言われていたため、保育園の前後に母乳を飲ませていることを伝えていたが、お迎えに行ったときにミルクを飲んでいたので、帰ってから母乳を飲まなかった。

・申出書に書かれている日(9/26)は、午前中11:10にミルクを200cc飲んでいました。12:30頃に離乳食を用意しましたが、お子様が食事を嫌がり少しの量しか食べませんでした。昼食は少なかつたものの、午前中のミルクからそれほど時間が経っていなかったことから、室内で遊んで過ごしていました。その後14:55から16:35まで午睡をしていました。お子様が昼食もあまり取れていなかったこと、おやつも食べずに寝ていたことから、ミルクの準備をし17:00頃にミルクを与えました。この日の食事量や水分摂取量から考え、保育園としてはお子様には必要なミルクだと考えていますが、今後は更にお迎えの時間も配慮しながらミルクの準備をしたいと思えます。

(4) まだハイハイしているため、床はきれいにしていないと床を触った手でおもちゃを触り口に入れます。多くの保護者がスリッパをはかずにお迎えのために部屋に入っているが、様々な菌を保育園に持ち込まないように保育園が環境づくりをする必要があるのではないかと。

・スリッパや手洗いに関しては保護者の方にお任せしていますが、保育園としては保育室を毎日園児の帰宅後に掃除をしています。また、日中も時間は関係なく汚れている箇所があればその都度掃除をしています。おもちゃについても定期的に消毒を行ったり、拭いたりして衛生管理を行っています。

・インフルエンザ等の感染症が流行する時期には特に除菌の回数を増やしたり、空間除菌を設置したりしています。

(5) 洋服に汚れがあり、その件について帰り際に一切教えてくれなかった。また保育園の洋服が2度も濡れた状態で汚れものに入っていた。

・保育園では子どもたちの食べたいという気持ちを大切にしているため、積極的にお子様自身で食事をしてもらっています。そのためお子様が小さいうちはお洋服が汚れることも多いと思えます。お洋服の汚れについては他の保護者の方にもお知らせしていませんのでご了承ください。

・昼食時に着せていた保育園のお洋服が入っており、お母様に不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今後も確認を行い、紛れ込まないように努力して参ります。