

平成 27 年度 苦情・要望とその後の対応について

平成 28 年 5 月 16 日

理事会・第三者委員提出

野ばら保育園（1 件）

苦情・要望受付	対応
<p>7 月 8 日 駐車場について</p> <p>「駐車場の出入りの際、スピードを出す車があり危なく感じる。駐車場で大人同士が話をしている、子どもさんが危ない。」の注意の通報があった。</p> <p>（地域の方、匿名、電話）</p>	<p>保護者にご近所からの苦情と駐車場利用のマナーについてお手紙を配布し、お願いをする。</p>

平成27年度 苦情・要望とその後の対応について

平成28年5月16日

理事会・第三者委員提出分

野ばら第二保育園（3件）

苦情・要望受付	対応
<p>5月20日 かみつきについて・・・ 噛みつかれることが二回目なので、注意してほしい。噛みついた時の状況は説明を受けたが今度は背中だった。担任からは、謝罪してもらったが同じ子から二回もあったという事が気になるので今後はないように見て欲しい。 （1歳児男児の母親より）</p>	<p>一度ならず二回もあったことを謝罪し、園の方も噛みつきの対応に苦慮していることを説明する。これまで以上に一人ひとりの子どもと大切に関わっていくことを伝える。噛んだ子は、そのクラスで他児にもよく噛みつく傾向があり、一人保育士がついているもののなかなか治らない。1、～2歳児混合クラスの2歳児で遊びが物足りないかもしれないという判断で、2歳児クラスに進級させる。生活や遊びが合ったようでその後噛みつきはなくなった。</p>
<p>10月24日 駐車場について・・・ PM600 ぎりぎりにお迎えに来られる保護者の方が、真ん中に鉄柱のある駐車スペースに止められた時スペースよりも車のはみ出ている見通しも悪く車のハンドルもきれずに車をだせなかった。子どもにとっても危険なので、駐車禁止にその場所をしてほしい。 （3歳児男児の母親より）</p>	<p>すぐに現場に園長、主任が、出向き保護者の方と一緒に場所の確認をする。危険と判断してそこにポールと安全バーをおき駐車禁止とした。</p>
<p>12月2日 駐車場について・・・ 夕方の迎えの時に第1駐車場がいっぱいだったので、下にある第2駐車場に行こうとしたら入口付近の駐車禁止の所に車が止まっていたので駐車場におりれなくてずっと、待っていた。お迎えも遅くなり困った。 （0歳児男児の母親より）</p>	<p>駐車場に関しての苦情が続いたので、もう一度保護者の方全員に駐車場利用についてお便りをだして周知してもらおうようにした。</p>