

## 相談・苦情の報告

令和5年度

ひまわり夢ほいくえん

時期	申出人	相談・苦情の内容	対応及び結果
R5.4	保護者(父)	コミュなび(ICTアプリ)の「活動記録」が開いても見れないで、紙媒体でもらえないかと相談があった。	<p>昨年からICTアプリを導入し、移行期間として配信と手紙配布をしてきたが、今年度より全て配信に切り替えた。</p> <p>ご相談を受け、すぐにサポートセンターや業者に問い合わせ原因を調べた。写真のデータ量の問題であることが判明したので、データを軽くする等対策をとったところ、ご相談のあった保護者の携帯でも見ることができた。また、園の玄関先に毎週掲示するようにした。</p> <p>サポートセンターには、現状を伝え改善点をお願いした。</p>
R5.5	保護者(母)	アタマジラミ発生の際の園の対応はどうしているか。	<p>園では、日頃から定期的に頭髪チェックの日を設けている。発見した場合は、その日に保護者に知らせ駆除方法を伝える。それ以降、毎日、親に確認し経過を見る。園では、当該児のみを特別扱いすることのないように気をつけながら、午睡時の環境・寝具の管理、ものの共有をさせない等配慮する。また、複数の児童に発生が見られたら情報提供のお知らせを出す。</p> <p>今回は、感染が広がることもなく終息した。</p> <p>今後も、定期的に検査を実施していきたい。</p>
R5.5	近隣住民	朝の送迎ラッシュ時に、園の駐車場が込み合っており、保護者の車が園横の細い道に一時停止をしていたところ、近隣住民から通勤の際迷惑だと出勤途中の職員に苦情が入った。	<p>出勤途中に声を掛けられた職員は、通行人に急に声をかけられたため、詳しくお伺いすることは出来なかったが、ご迷惑をおかけしたことを謝罪した。出勤後すぐに園長に報告し監視カメラで状況を確認した。</p> <p>対応として、まず職員全員で情報を共有する。また、駐車場が込み合う際は、園長や主任等が駐車場に出て誘導し、保護者に混雑していることをお伝えする。その後も送迎時間帯は保護者にご協力頂きながら近隣へ迷惑がかかるないように配慮している。</p>
R5.5 ～ R6.3	保護者(母)	家で怒りっぽいことが増えて、泣いたり、叫んだり、手が出ることがあるが、園生活での様子を知りたいと相談があった。	<p>ご相談があってから、面談をし、家庭の様子や保護者の気持ちを聞き、保育園での様子も伝える。その中で、家庭と園での様子で共通する本児の姿が見えてきたため、定期的に面談をしながら、本児への関わりについて模索していった。</p> <p>保護者希望で、発達検査を受けに行った内容や結果についても共有する。</p> <p>また、法人内にある療育部門の専門職員と連携しながら、本児と保護者のフォロー並びに就学に向けてのサポートを継続し、笑顔の卒園となった。</p>

### 苦情解決報告会の実施

期 日： 令和6年3月30日（土）

場 所： ひまわり夢ほいくえん

参加者： 第三者委員 橋口博芳 ・ 堀之内るみ子

ひまわり夢ほいくえんの代表職員

内 容： 相談・苦情の報告を行い、第三者委員より助言を頂く。

未解決事項はないことを報告。

※「相談・苦情受付記録簿」全てに目を通して頂く。