

相談・苦情の報告

令和6年度

ひまわり夢ほいくえん

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R6.4	保護者(母)	「なかよし発達相談」について、少しハードルが高い。どんなことでも相談していいのか。	ポスターを見せながら説明をする。その場で、保護者の話を聞き発達相談の申込書もお渡しする。 そのように感じている保護者がいることがわかったため、毎月の誕生会の後に、保護者向けに法人や園で行っている活動のねらいや思いについて説明をしたり、発達支援コーディネーターと気軽に話をしながら相談をする時間を作った。
R6.9	保護者(母)	園から療育に行く際、本児が泣いてしまうことが心配、不安だ。	本児が通っている療育施設が、同法人の児童発達支援事業所であったため、連携も密に取りやすく、療育活動中の様子も聞き、職員間での情報共有もしっかり行えた。保護者が迎えに来た際に、その内容を伝えることで、保護者の不安感を和らげることが出来た。 数週間経過後、徐々に慣れてきて、笑顔で通えるようになった。そのことについても、保護者と一緒に喜びを共有した。
R6.9	地域住民	保護者の車が駐車場に止めようとした際、園駐車場も満車で園前の道も混んでおり、地域の方の車を足止めし、ご迷惑をおかけした。 苦情の電話があった。	苦情のお電話に対しては、ご迷惑をおかけしたことについて謝罪をし、今後、改善策を考えて対応していくことをお伝えする。 その日のうちに、本部にも報告をし、対応を考える。 【対応】 ・朝夕の登降園時間は、職員2名体制で駐車場整理を行う ・お迎えのお知らせをマイクで知らせる ・保護者に駐車場に停める際のお願い事項を配信 ・今回の起きた状況について、西警察署へ報告
R6.12	保護者	嘱託医による視機能検査結果を受け、眼科受診後「めがね」を着用することになったため、園で過ごすときの留意点について相談があった。	嘱託医による「視機能検査」で、乱視・遠視疑いの結果が出た園児が数名いた。その結果を受け眼科受診をした園児が「めがね」を着用することになった。眼科での検査結果やめがねを着用するにあたっての留意点について保護者と話をした。 めがねに慣れるまでは、自宅での様子も聞きながら、園での様子もお伝えし、情報共有を大切にした。 集団生活で起こりやすい破損等についても事前に話をした。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和7年3月29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： 苦情・相談の報告を行い、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。