

苦情処理定期公表

平成20年度の苦情等はありません

平成21年度

申し出		内容
4月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
5月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
6月	近隣の方より苦情あり	保育所玄関前の園庭から園児が自分の家の庭に石を投げ入れている
	(改善策) 園児集会を開き、人の迷惑になるようなことはしないようお約束をする。 保護者の方に送迎時お子さんから目を離さず責任をもって見てくださるようお願いする。 7月のえんだよりに掲載、保育所掲示板に掲示する。	
7月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
12月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
1月	園児負傷事故	17日午後5時40分頃降園の際玄関から出た所の突出した壁(出窓)にぶつかり頭を打ち少々出血する 母親は自分の不注意と言って恐縮していた
	(改善策) 冬場は5時を過ぎると暗くなり前方が見えにくいので玄関前に外灯をつける。季節により時差で点灯できるようにする。	
2月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
3月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません

平成22年度

4月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
5月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
6月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
7月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
12月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
1月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
2月	申し出 保護者の方より	わが子が他のお友達によくかみついているそうです。 どうしてでしょうか。 かみつかれた子に対しても大丈夫か心配です。
	(改善策)	1. かみつきは発達の一過程であるが、事故を避ける為常に保育士は子どもから目を離さないこと 2. かみつく子の心のストレスが感じられた場合、1対1のスキンシップを十分に取ること
3月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません

平成23年度

4月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
5月	申し出 保護者の方より	親子バス遠足の行き先が「かしかえん」になっているが乗り物メインだとお金がかかるので例年通り「到津の森公園」に行きたいです 他にも同様の意見をいただく
	(改善策) 職員や保護者会の役員と話し合った結果 遠足の行き先は「到津の森公園」とする	
6月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
7月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	近隣の方より電話あり	園児の送迎をしている方が、保育所前の交差点をスピードを出したまま通行しているのので、大変危険である。その場所は通学路にもなっているのので、徐行してほしい。
	(改善策) 全保護者に近隣の方より苦情のあったことを文書で伝え子どもの安全、そして事故を未然に防ぐ為保育所前交差点については、一旦停止をお願いする。	
12月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
1月	保護者の方より	お遊戯会の客席入場について先に並んでいたのに後ろの人が割り込んできて席がとれなかったとのご意見をいただく
	(改善策) 職員会議で話し合った結果並んだ順に整理券を配布して順番に入場するようにした	
2月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
3月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません

平成24年度

4月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
5月	保護者の方より	「送迎時に長く車をとめている方がいるので駐車できなくて困っています」とのご意見をいただく
	(改善策) 送迎時にお話をして長く車をとめる方もいるので、なるべく手短かに車を移動してもらうよう声掛けしその旨も掲示した。	
6月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
7月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	近隣の方より	運動場から出てくる車の泥がついて道路が汚れるので気をつけてほしいとのご意見をいただく。
	(改善策) 職員会議で話し合い運動場の土が出ないように雨が降って濡れている時は車を入れないようにする。	
12月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
1月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
2月	保護者の方より	バレンタインデーのプレゼントを保育園に持って行ってはいけないとわが子にお話しているのに、保育園でお友達からプレゼントをいただいていた。お返しや衛生面等、保育園はどのような指導をしているのかとのご意見をいただく。
	(改善策) 職員会議で話し合った結果、保育園でプレゼントの受け渡しは禁止とする。家庭の事情やこどもたちの気持ちも考え、これからは保育園でみんな一緒にクッキング保育といった形でバレンタインデーをしたらどうか。	
3月	保護者の方より	もちつき大会当日PM2.5の高濃度が予報されているが、子ども達の健康や口に入れる餅の安全性等どのようにするのかとのご意見をいただく。
	(改善策) 保護者会役員さんと話し合い、子ども達がとても楽しみにしている行事なので実行するようにする。どうしても気になる人は、保護者の方の判断で戸外に出ない、餅は食べない等申し出ていただく旨を全保護者に文書で伝えた。	

平成25年度

4月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
5月	近隣の方より	園児の送迎をしている方が、保育所前の交差点をスピードを出したまま通行しているのが、大変危険である。 その場所は通学路にもなっているため、徐行して通行するように保護者の方に徹底してほしい。
	(改善策) 全保護者に近隣の方より苦情のあったことを文書で伝え、子どもの安全、そして事故を未然に防ぐ為保育所前交差点については、一旦停止するようにお願いする。 通路から見えるように注意を促す看板を設置してよいか警察に相談する。	
6月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
7月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
12月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
1月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
2月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
3月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません

平成26年度

4月	保護者の方より	遠足は到津の森公園に行くことが 続いているので今年は違う場所に行きたいとのご意見をいただく
	(改善策)	リニューアルされた福岡市動植物園に下見に行く。 周辺道路は頻繁に渋滞し、場内も混雑。且つバスの駐車場も 先着順で予約不可であった。後日、職員会議を開き遠足の行き先について話し合い、総合的に判断して、今年も到津の森公園に行く ことを決定する。
5月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
6月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
7月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	保護者の方より	「お外遊びの際、蚊に何ヶ所も刺され 赤く腫れているがどうにかならないか」 とのご意見をいただく。
	(改善策)	職員会議で話し合い、園庭に蚊取り線香を 10箇所程度設置するようにする。 気になる方は、お子さんに長袖長ズボンを用意 するよう呼びかけ、その旨を掲示した。
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
12月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
1月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
2月	保護者の方より	通用口のドアの蝶番に子どもの指が 挟まったら危ないのではないかと のご意見をいただく。
	(改善策)	職員会議で話し合い、通用口ドアに蝶番の 指挟み防止ガードを取り付けるようにする
3月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません

平成27年度

4月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
5月	保護者の方より	「保育所玄関の鍵があいたままになっていることが多いので危ないのではないか」とのご意見をいただく。
	(改善策) 職員会議で話し合い、事故防止の為、保護者の方には玄関をあけると必ず施錠していくようお願いし、その旨を玄関に掲示する	
6月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
7月	保護者の方より	「お子さんのお迎え時、駐車場で遊んでいる子がおり、「石を投げ入れて困る」と苦情がありました。
	(改善策) 職員会議で話し合い、子ども達に石を投げ入れないように注意し、約束させる。駐車場内は車が往来し大変危険なので、保護者の方につきましてもお子さんから目を離さず、なるべく早めにお帰りくださいますよう御協力お願いいたします。	
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
12月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
1月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
2月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
3月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません

平成28年度

4月	保護者の方より	「熊本で大地震が起きて電話が通じなくなっているが大地震が起きた際の連絡やお迎えはどうしたらよいか」とのご意見をいただく。
	(改善策) 職員会議で話し合い、災害時の対応について文書を配布する。大地震の際は保育所運動場で待機。避難指示が出た際は保育所にとどまることはできないので、指示に従う。近隣の避難所は弓削田中になっているので、弓削田中に行く。電話は通じない場合はブログに避難のことを更新するようにする。保護者にブログでお知らせするソフトを導入するかについては検討中である。	
5月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
6月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
7月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
12月	保護者の方より	お遊戯会当日、ほし組さんの発表の時、後ろに座っていた保護者の方がずーっと喋ってうるさくて、聞こえなかった 発表中は私語をしないよう注意してほしい
	(改善策) 職員会議で話し合い、発表中保護者の方が私語をしないよう、お遊戯会案内の注意事項に書き加える 当日、近くに座っていた保護者の方から事情を伺い私語をしていた保護者に直接注意を促す	
1月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
2月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
3月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません

平成29年度

4月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
5月	保護者の方より	お迎えに行った際に担任の先生が子ども達に背を向け、話をしている。先生がいる場所からは死角になる場所(L字形になっているところ)に子どもが遊んでいたりして気になっている。
	(改善策)1.保護者が安心して子どもを預けられる保育園とは？ 2.保護者から信頼される保育士とは？ をテーマにし、職員会議で話し合う 常に子どもから目を離さず、特に死角になる場所については、必ず職員が見守る。子ども1人1人を大切にするという保育理念を再確認し合う。	
6月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
7月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
8月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
9月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
10月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
11月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
12月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
1月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
2月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません
3月	相談受付担当者への申し出	ありません
	第三者委員への申し出	ありません