

## 苦情解決結果報告書

第三者委員 奥谷 正実 様  
第三者委員 小谷 三好 様

苦情解決責任者  
南山田みどり保育園  
園長 林 久美子

◎27年度の利用者の方からの苦情は2件でした。

発生年月日	内容	苦情解決の結果
27.12.18	産後休暇中の保護者様から土曜日保育の申込がありましたのを、母が産後、順調に回復されて、家にいらっしゃるなら、家庭保育をお願いしたいと思い、お断りした為、「育児休暇に入るまでは、預かってもらいたい。」と連絡帳に申し出がありました。	吹田市保育幼稚園課に産後休暇中の土曜日保育について確認したところ、「産後8週は、母体が回復するまでの期間として国が認めているので、父が仕事に行っているなら、母が希望される場合預からなければならぬ。」ということでした。18日の連絡帳に園長よりお預かりさせていただき旨のお返事をしたところ、ご納得いただきました。
28.3.30	27年度の保育最終日の19時頃、3オクルスの保護者様より園長あてに電話があり、「子どもがよく、おもちゃとかお菓子とかを持って帰ってきます。初めは折り紙で作った手裏剣とかだったの、いいかな。」と書いていたのですが、近頃は、妖怪ウオッチのメダルとか、今日は、キャンディを持って帰ってきました。食べてなかったから、よかったですね、危ないですね。」とお叱りを受けました。「いつごろからですか？」とお聞きしたところ、「前からありましたが、ここ2、3ヶ月増えてきました。」とおっしゃっていました。	園長が、「わかりました。すぐに調べます。教えていただいてありがとうございます。」とお伝えして電話をきりました。担任がまだいたので、すぐに確認した所、「3月になって1度、同じ保護者様から、「こんなおもちゃを持って帰ってきました。」と報告され、クラスの園児全体に「保育園におもちゃを持ってきてはいけません。」と話をし、保護者の皆様にもクラスノートで「不要なおもちゃなどは園に持って来ないでください。」とお知らせした所です。」という事で、このような事が何度かあったことを確認しました。保育士全員に、今回の事を伝え、「クラスの子どもの間で起こっていることを、もっとよく見るように。また報告をすぐにするように。」と再度指導し、年度替わりであったため、28年度の担任に特に「子どもたちの様子に、注意しておくように。」と伝えました。 電話をくださった保護者様には数日後のお迎えの時に園長より、事実確認が出来たこととお伝えし、謝罪し、新年度のクラスでこのようなことがないようにすることをお伝えして、ご納得いただきました。5月14日現在、子どもたちはきちんとお約束を守れています。