

## 東所沢たんぽぽこども園 苦情解決公表ページ

東所沢たんぽぽこども園は、利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたります。  
苦情及びその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否をした場合を除き、当ホームページに公表し、こども園の改善に努めます。

令和7年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

令和6年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

令和5年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

令和4年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

令和3年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

## 苦情報告

令和3年 1月22日

令和3年 2月 1日

### 苦 情 内 容

令和3年 1月22日・令和3年 2月1日

近隣の方より子どもの声がうるさいと非通知でお電話をいただく。

### 解 決 ・ 改 善

令和3年 2月 1日

各クラスの活動場所や時間を配慮し、保育を行う。

その後、苦情の電話はなし。

令和2年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成31年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成30年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成29年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成28年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成27年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成26年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成25年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成24年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成23年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成22年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成21年 4月 1日

◎ 現在、苦情はありません。

平成21年 7月 8日

## 苦情内容

\*以下の項目について保護者の方よりご指摘をいただく。

- 子どもが休んだ日に家庭への連絡が来る時と来ない時があったので、次の日の保育園での行事や活動がわからない場合があった。
- 園での怪我や応急処置を教えてくれない事があった。
- 子どもの園での様子の相談についてうまく対応してくれなかった。
- 治癒証明書を人によって要求される場合と要求されない場合があった。
- お迎えが予定時間より遅れたときに、園からの電話連絡が時間がバラバラであったり、連絡のある人やない人がいたので、誰に対しても時間を決めて連絡をしてほしい。

平成21年 7月 9日

## 解決・改善

早速、職員間で話し合いをし、以下のように決定する。なお内容については、ご指摘をいただいた保護者の方には直接お話しをし、クラス内で掲示をした。

### お休みの日のご家庭の連絡について

現在、体調不良等お休みされた場合、基本的には夕方に、ご自宅へご連絡を差し上げることになっていますが、今後は、怪我や感染症等の長期のお休みということをお知らせして頂いた場合には、次にご連絡を差し上げる日をお伝えします。

しかし、私用お休みの場合はお出かけされている方もいらっしゃるかと思いますので、基本にご連絡は差し控えておりますが、行事や活動などの変更がある場合には、必ずご連絡を差し上げます。

また、行事については毎日の登園簿だけでなく、園日より、クラスよりもお知らせしておりますので、そちらの方でもご確認をいただくと幸いです。

### 園でのけがや応急処置について

現在、保育園でけがをした場合については、すり傷、切り傷、虫刺されなど軽度の場合は応急処置として消毒や薬を塗って対応しております。その後、保健ノートに記入をし、保育園の記録として保存しております。そして、保護者の方には、その怪我をした状況とどのような処置をしたかについては、お迎えの際に必ずお伝えしておりますが、再度徹底するように致します。

また、保育時間以外（ご家庭等）で怪我をされた際の処置についてですが、患部を見て、園での処置が可能と判断できる場合（すり傷、切り傷、虫刺されなど）はお子様には話を聞きながら対応をしています。なお、すでに処置をされている場合は、保護者の方がご存知という前提で処置をさせて頂いていますので、今後も詳しい報告などはさせていただかない方向で考えております。

ただし、患部の状態が良好でない場合や悪化している場合は、処置等を含めご報告をさせていただきます。

### お子様の園での様子の相談について

保護者の方からお子様の様子で気になる点などをお話しいただくことがありますが、担任も、お子様の事をよく観察しながら適切な対応ができるよう努め、経過を含めて保護者の皆様に報告をさせていただくように努めます。

### 治癒証明書の提出について

治癒証明書が必要な病気についてですが、掲載されているもの以外の病気や同じ病気でも病名が異なり、場合によってはご指摘の通り提出をお願いする場合と、お願いしない場合があります。

近年、様々な病気も流行っていますので、もう一度、園医と相談し回答をいただき次第、保護者の皆様にお知らせできるようにさせていただきます。

今現在は、入園のしおりや保育園のホームページにて治癒証明が必要な病気についてはお知らせをしていますが、保護者の方にもいつでも確認して頂けるように各保育室に一覧表を掲示させていただきます。

### お迎えが遅れる際の電話連絡について

お迎えの予定時間に保護者の方がお迎えにいらっしゃっていない場合、保育園から連絡を入れさせて頂くことがあります。その際、保護者の方は園に向かわれている途中で、電話に出ることが難しいと思われるので、保育園では、保護者の方の勤務先にご連絡を入れさせて頂いています。保護者の皆様もお忙しい中で申し訳ありませんが、退勤時間を職場の方にお教えしていただくと、私ども職員も通勤時間を参考に、おおよそのお迎え時間を算出でき、お子様も安心できると思います。

お手数をおかけしますが、職場の方にその旨を伝えて頂き、ご理解いただきますようお願い致します。また、急な残業もあるかと思いますので、お迎え時間が変更になる場合は、今まで通り必ずご連絡をお願い致します。

「保護者の方によって、園からの連絡が入る時間（5分～20分、または連絡自体ない）に違いがあるので、電話する時間を統一して欲しい。」という意見を頂きました。

保育園としても全ての保護者の方に時間を統一してご連絡ができるように検討してみましたが、誠に申し訳ありませんが、時間帯や子どもたちの保育の状況によっては、連絡を入れられる場合と入れられない場合があり、保育園では、子どもたちに怪我がないことを第一に、安全な保育を心掛けておりますので、誠に申し訳ございませんが、担任または当番の職員が対応できる時間に連絡という形になります。

それ以外に、職員が対応できる場合は、できるだけ10分以内に、職員が連絡をさせて頂くように努めます。

今回、保護者の皆様に貴重なご意見を頂き、大変参考になりました。

保育園への要望などありましたらご遠慮なく、担任または職員までお願い致します。

今後ともよろしくお願い致します。