苦情・ご意見 解決報告

当園では、保護者や地域の皆様からの苦情・ご意見にお応えするための窓口を設けています。

お寄せいただいた苦情・ご意見に職員一丸となって取り組み、よりよい保育・職員の質の向上に努めます。

【苦情・解決体制】

- ・苦情解決責任者：中津保育園 施設長 梅谷 通代
- ・苦情受付担当者：中津保育園 主任保育士 井澤 純子 保育士 中田 和宏
- ・第三者委員：社団法人 大阪市立保育園連盟 なみはや福社会 監事：土井 憲之
森本 宮仁子

時期	申出人	苦情・ご意見内容	対応及び結果
2023年 2月2日	保護者 (卒園委員)	卒園委員より ・物価高騰に伴いアルバム・写真の値上がりがあり、予算を上回る形となった為、卒園積み立てより補填をお願いしたことに対して、園側の見通しが甘かったことと、報告が遅れたことを指摘。	・予算内で作成。 ・次年度に向けて、予算案の見直し、アルバム・写真・材料費等が値上がりしている為、アルバムの値上げを年長クラスの懇談会にて話す。 また、保護者の負担軽減の為、卒園委員を廃止する。
2023年 5月31日	保護者	ラグビーに代わってドッジボールの取り組みが始まることに対して、不安を感じている。選んだ理由等を明確にしてほしい。 「集団の中で育ち合うこと」と共に「個々を認めること」を大切に個性を尊重した保育をお願いしたい	ドッジボールが今後伝統競技となるのではなく、もっと様々なボールに親しみゲーム遊びを積み重ねながら子ども達とルールを作り上げ発展させていく。また、縦割り保育などを通じて思いやりの心を培い、職員連携をとりながら1人1人に丁寧に関わっていく
2024年 5月2日	保護者	給食費の引き落としによる振替日のお知らせが欲しいとの事で、事前に知らせて欲しいとのこと。	全保護へ振替日の事前通達が無かったことへのお詫びと、振替日のスケジュールを一斉メールにて送信する。
2024年 10月9日	近隣住民の方	運動会の練習で使用している音楽の音が大きいとのこと。朝の時間帯に休憩を取る人がいることも考えて欲しい。音量や音楽を使う頻度を考えてもらえたらとのこと。	事前に近隣住民の方々には、運動会の練習時期や音楽を流すことをお手紙で通知はしていたが、音量や音を鳴らす回数など今後検討し、通知の仕方や、音響を使つての練習方法も再検討予定。
2024年 10月29日	分室 近隣住民の方	ビルのガレージの前に 保護者が車を停車させていたとの事で、ガレージへの出入りが出来ない ので、駐車しないで欲しいとのこと	該当するビルへのお詫び状を配布 又、ガレージを使用しておられる方へもお詫びする。
2025年 4月23日	保護者	下痢が出てから、2日間自宅療養するのは仕事に差し支える為、休むことが難しいとのこと。	園医に相談し、乳幼児は下痢・嘔吐から重症化しやすいということを保護者に伝え、感染症等が流行していなければ、保育中の様子を見ることとし、感染症が出ていて園児の様子に普段との違いが見られたら、保護者の方へ連絡する。