

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 なみはや福祉会 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
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つたことへの 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、音響を使っ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日間自宅療養を 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。
2025年 8月20日	保護者	・敬老の日に祖父母に送付した絵が 父方と母方で入れ替わっていたとの こと。どういう風に封筒に入れたの か。 また、園外保育時にお茶の補充をし てもらえなかったとのこと。子どもと の会話が嗜み合わないことがあるの であれば教えて欲しいとのこと。	・封筒には子どもに確認しながら入れたつもりで あったが、ダブルチェックが出来ておらず、ご両親 へ謝罪する。 お迎えの時などに、本児の日常の様子を伝える。
2025年 9月22日	保護者	・降園時、児童の身体が熱い事に、お 迎えに来た母親が気付く。その場で 検温して39℃だったため本児にしん どい想いをさせてしまった。夕方職員 が忙しいことも理解出来るが、様子を 見て気付いて欲しかった。	・体調不良に気付けなかったことをご両親・本児 に謝罪する。 ・朝・夕の当番の職員にその日の様子等を伝える など、情報を共有することを徹底し、具合が悪そう であれば検温を行うなどの対応を行い、保護者へ も連絡する。