

令和6年度苦情解決報告

保護者より、下記のように苦情の申し立てがあったことを報告する。

1. 【内 容】 <受 付> 令和6年12月16日

① 配慮に欠けた写真販売と動画配信について

(プライベートゾーンを撮影された写真販売及びカリキュラムの配慮のない動画配信)

写真を撮る時のルールを明確に周知して、子どもの性的な部位へ配慮して実施していきます。写真及び動画は複数の職員でチェックします。

② 保育中の安全管理について

(散歩中の見逃し及び押入れの閉じ込め)

戸外散歩及び戸外遊びで役割分担を明確にして保育を実施していきます。

保育中の押入れ使用のルールを決めて運用します。

③ 保育園の情報共有について

(加配に関しての職員への伝達ミス)

職員会議及び体制会議にて保育の情報共有を図り、連絡ミスを防いでいきます。

④ 管理職の接遇について

(園長、副園長による圧迫、叱責)

今回の件を真摯受け止め、保護者の方の受け止め方にも十分な配慮をして改善に努めていきます。

⑤ ICT ツールの不適切な配信について

(連絡帳に誤変換により死んだの記載)

コドモンの連絡帳機能を使用する際のルールを決めます。

⑥ 一部保育士の保護者の不適切な対応について

(子ども、保護者への不適切な対応)

職員会議等を利用して、子どもの権利条約及び保育士倫理綱領の再確認をしていきます。

2. 【解決・改善】

苦情解決責任者（園長）・園長・副園長・主任により対応し、苦情内容を真摯に受け止めた。また、第三者委員の先生と改善策を作成して、杉並区担当者にも報告した。今後、苦情内容を踏まえ、改善通知書の内容を職員と共有して改善していきます。

令和7年3月31日

社会福祉法人けいわ会