

# 令和5年度苦情解決一覧

令和5年12月31日現在

郡山婦人会保育所

NO	苦情 申出日	申 出 人	苦 情 概 要	対 応 概 要
1	4/4	不明	名前を名乗らず、「……・さん」の件で、Instagramに子どもの顔がわかる行事写真をUPしている。 すぐに削除してほしい。	すぐに当該保育士のInstagramを確認したが、申出の事実は確認できなかった。 利用者の個人情報保護について再度確認、指導した。
2	4/10	市役所 保育課より	「みなさんの声」に郡山婦人会保育所で叱る声が聞こえる、また、腕を引っ張って室内に入れたりしていると情報提供があった。	保育所は「子どもの人権を守る」ことを保育の基本とし、自己チェックや話合う機会を設けており、かつ、この機に再度「子どもの人権」と保育について確認した。
3	10/4	保護者	降所して、家庭で遊ぶことなく夕食を食したところ、口からプラスチックの破片が出てきた。 保育所の玩具の可能性もある、確認してほしいと持参した。	提供を受けた破片をもとに保育所内の玩具・遊具を再点検しながら探したが該当するものはなく、そのことを報告した。
4	10/18	保護者	無視されているように感じる保育士の送迎時の態度を改めてほしい。	送迎時の保育士の行動を振り返り、誤解を与えないようなやりとりや行動はどんなものか話し合った。
5	11/10	近隣関係者	隣接するマンションの駐車場に銀杏の落ち葉が吹きたまっている回収をしてほしい。	即時に申出人に連絡をし、駐車場内に入ることのできることを得て、駐車場内の落ち葉を回収した。今後は落葉（保育環境）と近隣の環境のバランスを考えていくようにする。