

要望・苦情への対応(受付・解決状況)

＜2022年3月5日現在＞

申立者者	要望・苦情内容	対応	状況 (解決→○、継続中→△)
母親	検温し平熱であったので登園するが、登園児の検温で38度弱の熱があり降園を求められる。出勤前の忙しい時間であり、職員の対応が不誠実に感じられた。	翌日謝罪した折にその時の状況を改めて話され、出勤前の時間の対応について、保護者の立場に立ってもう少し思いやりのある柔軟な対応をする旨説明し了解していただく。また、その旨全職員で確認する。	○
母親	金曜日の夕方、担任から「明日は休みなので布団持たせてください」と伝達を受けた遅番担当保育士が迎えに来た祖母に布団を渡す。翌日の朝、母親から勤務表も提出して、土曜日は仕事なのにどうして前日に布団を返すのか、以前にもこんな事があったのにどうなっているのか、勤務表を提出している意味がない、しっかりと把握して欲しいとの苦情があった。	以前にも布団を持たせ、母親から口頭で注意を受けていたこともあり丁寧に理由を説明し、謝罪する。その日に職員会を開き、担任が新任保育士で勤務表の見方が理解できてなかった上に、分からないままにしていたことが原因で、分からないことはそのままにせず他職員や上司に確認することを全員で再確認する。	○
保護者	生活発表会を3・4・5歳クラス一緒に観覧予定だったが胃腸炎が流行しつつあったので観覧をクラス別に変更しお便りを出す。プログラムはすでに用意していたものを変更せず発表会前日に配布すると、保護者より夕方電話がありどちらの対応をとればいいのか戸惑ってしまう為、変更があればしっかりとした対応をとって欲しいとの要望があった	電話を受けてすぐ、プログラムを訂正、印刷して配布する。帰宅した家庭には電話、マチコミメールで知らせ、当日の朝、配布し保護者にお詫びする。 ・行事における変更の際は、保護者も子どもも戸惑わないように細部までに見直し、確認が必要であった事を重ねて詫び、感染症流行時に、人が集まる行事の見直しをすべきであったことを園として反省する。	○
母親	我が娘が友達とうまく遊べず、家に帰ってから泣いたり保育園に行くことを渋ったりする。母親も「先生に相談しなさい」と話す、子どもが「先生に話してもどうにもならない」と言う。これはどういうことなのか…保育園での様子がわからず、とても不安を抱いているという相談を受ける。	担任と主任で、母親の不安に思っていることを聞き、子どもの保育園での様子や発達過程やそれへの対応などを具体的に説明する。実際に目にする娘の遊ぶ姿を目にされて、家で話してくれる内容との違いにも驚かれる。 母親自身の不安感なども日頃から話して下さるよう伝える。その後もお迎え時に話を聞いたりすることで	○
父親	運動会が近づいてきたが、緊急事態宣言も解除となるので、体育館での運動会に、祖父母も観覧できないかとの父親からの要望がある。	先日父母の会役員会で説明した通り、体育館であることを考えると、換気を含め人数制限も最小限にして行いたい旨、説明する。緊急事態宣言が解除されても、まだ、新型コロナの感染症が無くなったわけではないので、最大限の予防策を取りたいと考えている事を伝えると納得される。	○
父親	登園時に、父親より、他園のバスで園児が亡くなった事件のことで、「この保育園では人数把握をしているのか？」と聞かれた。	対応した保育士が、園では毎日必ず活動の前後や途中に、人数把握していることを伝え、後日、園長が父親に、保育園で行っている人数把握について、具体的に説明したことで納得される。	○
母親	保育園のことについて、いろいろなことで尋ねたいことがある旨電話があり、昼の時間に来園してもらい直接園長と主任保育士が質問に答える。(運動会のあり方について・保護者と保育士の関係について・クラス編成について・保育内容について・行事について・民営化について 等々)	まず母親の気持ちをしっかり傾聴した後、質問内容に対して具体的に説明する。基本的に5年間は、今までのやり方に沿った形で運営していくことと、保育所保育指針を基に子ども主体の保育を行っていることを伝えていくこと等を基に説明したことで概ね理解される。公立から、民間委託に決まる段階からの不満と不安が強く感じられる。	○