

平成29年度苦情報告解決結果報告

【苦情内容について】

① 1号認定の教育時間9:00~14:30内で、カリキュラムを組んでほしい。
今年度より1号認定の受入れを開始したが、計画がしっかりできていなかったことを謝罪しました。 今後、ご意見を参考に熟慮して取り組んでまいります。
② 担任が挨拶をしない。保護者への説明もわかりにくい。もう少し丁寧な関わりをしてほしい。
担任は新任保育士の為、まだ不慣れな事が多くご迷惑をかけたことを謝罪しました。 今後もしっかり指導していくことを伝えました。
③ 新年度になり、連絡帳に記入のない箇所がある。年度末の引き継ぎは、きちんとされているのか。
連絡帳は歳児によって記入が異なることを説明し、事前に保護者に伝えていなかったことを謝罪しました。 歳児ごとに引き継ぎノートを作成し、他の職員が引き継いでも対応できるよう見直しました。
④ 担任と合わない。クラスを替えてほしい。
保護者と話し合いをし、子どもの気持ちを考慮しクラスは替えず、引き続き職員の教育・指導をすることを伝えました。
⑤ 近隣の方より、駐車場に入るために停まっている車のマナーが悪い。
園だよりに記載し、保護者に交通マナーを守っていただくよう呼びかけました。 送迎の多い時間帯には駐車場付近に、職員を配置するようにして通行のようすを見守っています。
⑥ 子どもが熱中症と診断された。降園後、水筒のお茶が減っていない。園で確認はしているのか
一人ひとりがお茶を飲んでいるのか確認はしていなかったことを謝罪しました。 水筒のお茶をコップに入れ、飲んだ量を把握できるよう改善しました。
⑦ 以前の苦情について謝罪がない。職員間で報告、連絡、相談ができていないように思える。 誠心誠意対応しているのか。
保育園側の反省すべき点を謝罪しました。職員には、報告、連絡、相談をしっかりするよう伝えました。
⑧ 担任の対応が一方的で、信用されていないと感じられ、不快だった。
担任は申出人に、不快な思いをさせたことを謝罪し、自身の言動について反省していることも伝えました。
⑨ 髪の毛に、ご飯粒をつけて帰ってきた。よく、みてほしい。
気づかなかったことを謝罪し、今後、今回のようなことがないように気をつけることを伝えました。 他の職員にも周知しました。
⑩ 行事内容の変更のメール(お知らせ)が前日に送られてきた。もっと早く知らせてほしい。
急遽、変更になった経緯を説明すると、納得していただきました。 今後、行事内容で変更することがあれば早めに伝えることを徹底してまいります。

<p>⑪ 近隣の方より、朝、夕の送迎時、駐車場へ入る車が道路に並び、渋滞して困る。</p>
<p>園だよりを配布し、交通マナーについて保護者へ呼びかけました。 駐車場付近に配置している職員は通行のようすに、より気を配るようにしました。</p>
<p>⑫ インフルエンザ流行時の貼り紙が、どこにあるのか、わかりにくい。</p>
<p>貼り紙を大きくし、流行しているクラスには別で貼り紙をして、わかりやすく掲示するよう改善いたしました。</p>
<p>⑬ 近隣の店舗の方より、店の駐車場に車を停めて、迎えに行っている保護者がいる。 保育園の方から、注意していただきたい。</p>
<p>お店にご迷惑をお掛けしていることを謝罪しました。 園だよりで、保護者に近隣の駐車場や周辺の道路に停めないよう呼びかけました。</p>
<p>⑭ インフルエンザ流行時、子どもにマスクをつけて登園させた。 降園時に、職員にすぐに外してしまいましたと言われたのが不快だった。</p>
<p>職員の対応で嫌な思いをさせてしまったことを謝罪しました。 マスクをつけて登園した子どもには外さないよう声をかけることを徹底するよう職員に伝えました。</p>
<p>⑮ 自由登園中のお弁当日を早く、教えてほしい。弁当日を決めるのが遅い。</p>
<p>申出人は姫路市こども保育課、第三者委員の方に相談されました。 弁当日の決定後、速やかに申出人に伝え、解決いたしました。</p>
<p>⑯ 薬の服用を依頼したが、預かってもらえなかった。今まで、預かってもらったのに、なぜか。</p>
<p>薬の服用については、以前の園だよりで保護者にお知らせしていますが、預からなくなった経緯を再度、説明しご理解いただきました。</p>
<p>⑰ 延長料金が発生したことについての保育園側の説明に納得できない。</p>
<p>詳しい説明をせず、不適切な対応をしてしまったことを謝罪しました。再度、説明をし解決いたしました。</p>