

令和2年度苦情報告解決結果報告

●保育士の対応について

1. 職員間で情報共有がされていない。

- ・職員は伝達・確認不足であったことを謝罪しました。
- ・会議に出席していない職員は会議録の確認をする。主任は、行事の前に注意事項を回覧する。この2点を指導しました。

2. 担任の言動について気に掛かることがある。

- ・担任は不審感を持たれるような言動があったことを謝罪しました。

3. 迎えに行った時、担任から「伝言ありません。」と言われることが多い。保育園での様子が分かりにくい。

- ・コロナ禍で今までのように参観や行事が実施できないため、『ユーチューブ配信』『写真の掲示』などを行っていますが普段の生活の様子が分かりにくいと思います。工夫して活動、生活の様子をお伝えするよう努力します。お迎えの時には、連絡事項だけでなく、その日のエピソードなども伝えるよう職員に指導しました。お話が十分にできるお子さんには、又、園での様子を聞いてみて下さい。

●園長の対応について

1. 発言内容に腹が立った。

- ・配慮が足りず不信感を抱かせ、嫌な思いをさせてしまったことを謝罪しました。
- ・発言の経緯を説明し、不適切であったことを謝罪しました。

●行事の参加人数について

1. 1人から2人に増やしてほしい。

- ・コロナウイルス感染防止策として密を避けるため、保護者1名の参加でご協力いただきました。

●他児とのトラブルについて

1. トラブルが起こった時の様子を知りたい。

- ・申出人、他児の保護者、園長、担任で話し合いをしました。担任はその時の状況を伝え、クラスの子どもたちの様子をしっかりとみることができていなかったことを、謝罪しました。保育園側としては ①しばらくクラスを二人の職員でみること、②子どもたちと同じ目線で同じ立場に身をおいて、子どもたちの心が分かるよう努めることをお伝えしました。他児の保護者も謝罪されました。

2. 他児との関わりで気に掛かっていることがある。話を聞いてほしい。

- 担任は、話の内容を把握していなかったことを謝罪しました。子どもたちの様子を気をつけてみていきますと伝えました。

●駐車場利用について

1. 駐車場利用マナーについて職員から注意を受けた。マナーを守っていない他の利用者にも同じように声を掛けて欲しい。

- ・該当すると思われる方にはマナーを守っていただくよう声を掛けました。引き続き、送迎時には駐車場付近に職員を配置し、利用状況を見守っています。

●ケガをしたあとの対応について

1. 園長、ケガをしたときに居合わせた職員からの謝罪がない。再発防止策の説明もない。

- ・園長と職員はまず、謝罪し、ケガをした時の様子について説明しました。職員会を実施し、今後気をつける点、改善する点を話し合い、申出人に、その旨を伝えました。

●写真販売について

1. 撮り直してほしい写真がある。

- ・配慮が足りず、申し訳ありませんでしたと謝罪しました。販売は一旦、中止し、撮り直したあとと再販売しました。