

苦情解決について

第三者委員会の実施 《平成24年8月20日》

・ 苦情の報告

	苦情内容	苦情解決		苦情内容	苦情解決
中央保育園	苦情はありませんでした。		住吉東保育園	苦情はありませんでした。	
保高千穂乳児園	苦情はありませんでした。		富吉保育園	苦情はありませんでした。	
民生館保育園	1. 誰もが土日が休みというわけではないので、土日の行事に参加できるわけではないし、行事後も子どもを預かってほしいと宮崎市に苦情がありました。	1. 宮崎市へは、「行事後も子どもは預かります。しかし、子どものことを考えると、親御さんになるべく行事に参加していただき午後は一緒に帰る方が子どもにとっては嬉しいということなど、言うべき事をきちんと伝えるのも園長の責務と思ってお母様に伝えました。」ということを伝えた。後日、保護者会総会にて苦情のひとつとして報告し、預かりについては言葉の行き違いであったことを伝えました。	住吉南保育園	苦情はありませんでした。	
			宮崎民生館	1. 夜11時頃、施設に電話したところ男子支援員から「夜には一切電話しないで」と上からの口調で言われた。職員を指導してほしいという苦情が入所児童の母親からありました。	1. 電話の対応をした男子支援員に事情を尋ねると、夜11時台の電話が続いていたので非常識であることから、きつく言ったとのこと。今後は、施設側が母親にしっかり理解してもらえるように話すことを再確認し、全職員へ対応の仕方を指導した。後日、施設長より母親へ職員の強い口調があったことについて謝罪し、児童の就寝時間などの日課について詳しく説明し夜間の電話については納得されました。
波島保育園	苦情はありませんでした。		すみよし	苦情はありませんでした。	
住吉中央保育園	苦情はありませんでした。		支小戸母子施設	苦情はありませんでした。	
広原保育園	苦情はありませんでした。				

・ 第三者委員からの助言

多くの女性が社会に出ている時代なので、子育てについて男性の手助けが必要であること改めて感じました。

そして、親も忙しくなり自分の意見ばかりを言う保護者が多くなってきているのかなと感じたので、親としての責任を学ぶ機会を保護者に与えることも必要ですね。

苦情解決について

第三者委員会の実施 《平成25年2月18日》

・ 苦情の報告

	苦 情 内 容	苦 情 解 決		苦 情 内 容	苦 情 解 決
中央保育園	苦情はありませんでした。		住吉東保育園	苦情はありませんでした。	
保高千穂乳児園	苦情はありませんでした。		富吉保育園	苦情はありませんでした。	
民生館保育園	苦情はありませんでした。		住吉南保育園	苦情はありませんでした。	
波島保育園	1. 年末特別保育の申し込みが遅れたら、年末預かってもらえない。申し込みの件が掲示板に貼ってあったと言われても、朝はバタバタと忙しくて見る間もない。大事なことは便りで出してほしいと苦情の電話がありました。	1. 年末保育については、保育士の配置もあるので年末保育の案内を11月19日～26日まで掲示していました。また、その他のお知らせに関しても、園便りやクラス便り、掲示板(口頭も含む)などで発信しており、必ず見てくださいとお願いしています。それでも「便りを見ていない」「忙しくて掲示板は見れない」と言われる方がいる。子どもへの関心を持ってもらうためにも今回は申し込みを断り、今後も保護者への連絡事項等のさらなる周知を行っていきます。	宮崎民生館	苦情はありませんでした。	
			すみよし	苦情はありませんでした。	
住吉中央保育園	苦情はありませんでした。		支小戸援母子施設生活	苦情はありませんでした。	
広原保育園	苦情はありませんでした。				

・ 第三者委員からの助言

自分本位の親に対する対応、親になりきっていない親への指導の難しさを改めて感じました。それぞれの施設で対応されているようですが、このようなことに対する勉強会を行うのがいいと思います。

地域の方々への配慮、気遣いがあるためか地域からの苦情がなくなったことが大変いいことですね。これからも地域の方を大事されていってください。