

苦情解決について

第三者委員会の実施 《平成25年8月26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	1. 以前、祖母が迎えに行ったときに「おばあちゃんがお迎えに来たんですか？」と〇〇先生に威圧的な態度で言われた。気をつけてほしいという苦情が市役所の子ども課を通じて園に連絡がありました。	1. 保護者以外のお迎えのときは、必ず連絡をいただくようお願いしており、いつもみえる祖父母である場合は子供をお渡しするが、行き違いにならないためにも必ず確認する旨を市役所に話しをしました。 名指しされた本人に話しをするとともに、保護者への接し方、話し方に気をつけることを職員で話し合い、保護者以外の突発的なお迎えの場合は必ず連絡していただくことを再度保護者にお願しました。	住吉中央保育園	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。	
保高千穂乳児園	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。	
きたら神の保育園 森	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。	
波島保育園	1. 毎月の絵本代を考えてほしい。保育料、雑費、スミシング代と重なり毎月がすごく大変。購入した絵本も、家に持って帰ると、園で読んでいるせいか家に帰ると全く開かない。少し無駄が多い様です。 2. イベント(運動会・発表会)のお土産でもらう絵本も考えてほしい。以前もらっていたお土産に比べるとうれしさが半減している。園で使う実用的な、帽子や縄跳びなどの活用性のあるものにしてほしい。 3. ノーテレビデーの色塗りと絵本カードをやめてほしい。日々仕事に追われて大変で、働く私達にとってすごく重荷になっています。そしてあまり意味がないと思います。  以上の内容の投書がありました。	1. 2. まず、職員会を開き、職員の意見を聴きました。その後保護者の皆様へ、保育園において「絵本」を保育の中でも大きな柱としていること、各年齢においての絵本の読み聞かせの様子や取り組み、そのために職員が絵本講座などへ参加し研修を重ね、より絵本を深く読み取り保育の中で子ども達に伝えるため職員が研鑽していることなど、保育園においての絵本の必要性や購入した絵本を家に持ち帰る楽しみなどを記載した文書を配布掲示しました。 3. 昨年度より絵本カードを使用するようになったのですが絵本の貸出が増え、親子での読み聞かせの時間も増えているようで、そのような記録を残してほしいと思うので保護者の負担を減らすため、別々だったノーテレビデーの色塗りと絵本カードを一緒にし記入の負担を減らすようにしました。  文書を配布したことで、保育園の保育方針を理解してくださる方が増え、子どもと一緒に絵本を読んだり、借りて帰る方が増えました。	住吉南保育園	苦情はありませんでした。	
			みんせいかん	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。	
			支小戸塚母子施設	苦情はありませんでした。	

・ 第三者委員からの助言

いろいろな苦情がでると思いますが、それぞれの組織内での連絡をしっかりと行い、こまめに保護者の意見を聴きながら対処してください。

園の方針として大事にしていることで保護者の方に理解してほしいことに関しては、気長に、保護者の方が納得してもらえるよう伝えていってください。

苦情解決について

第三者委員会の実施 《平成26年2月28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。		広原保育園	苦情はありませんでした。	
高千穂乳児保育園	1. 土曜日は仕事の方のみ保育をするということが掲示されていたという内容の苦情を市役所を通じて園に連絡がありました。 2. 年末保育で別途料金が必要ならば、入園のしおりや入園の時に伝えてほしい。また、12月に聞いたのもっと早く言ってほしい。	1. 土曜日に関わらず、仕事が休みの時でも朝早くから子どもを預けたり、延長保育をされたりする保護者がいらっしゃるので、休みの日などはもう少し子どもと関わっていただきたいということを常に保護者へ伝えていきます。仕事以外の方は預からないということではないので保護者へ改めてお話ししました。 2. 今まで年末保育料を徴収していなかったため、今後も徴収しないようにし、今回徴収した料金は返金しました。年末保育を希望するかどうかについては、11月10～19日に口答で保護者の方に聞いていました。	住吉東保育園	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。	
きたら神保の育園森	1. 17時半以降の迎えについて、車がいっぱい混雑するため親が部屋まで行くのはいかがかと、玄関に職員がいないと不審者が侵入しやすいのではないかという苦情がありました。	1. 迎えに来た時、たまたま玄関に職員がおらず(他の子どもを呼びに行っていた)タイミングが悪かったこと、保育をする部屋をより玄関に近い所にしたこと、17時半以降は必ず玄関に職員がいることを伝え納得していただきました。	住吉南保育園	1. 近隣の方より「朝夕の送迎時間帯は、いつも車が並んでいて通りづらい。子ども達がいるので注意して運転しているが保護者から睨まれて気分を害した」という苦情がありました。	1. 即日、苦情の内容を文書にし保護者に配布するとともに、門扉にも文書を掲示し、送迎時の車の移動がスムーズにできるよう対処しました。また、全職員で今まで以上に声掛けをするようにしました。
			みんせいかん	苦情はありませんでした。	
波島保育園	1. 子どもが1人で園から帰ったと聞いたので、このようなことへの対応はどうなっているのかという苦情が市役所を通じて園に連絡がありました。	1. 登園時の受入れについて、門扉を子どもが1人で開けて入らないこと、降園時も1人で開けて出ないように常々保護者へお願いしていることを伝え、保護者総会でこの件を報告しました。	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。	

・ 第三者委員からの助言

苦情に対して各施設適切な対応ができておりスムーズな運営ができていていると思いますが、今回の苦情をそれぞれの施設に持ち帰り、職員全体で情報を共有し今後の施設運営に生かしてください。