

平成30年度 苦情およびご意見

件	受付日	内 容	処 遇 結 果
1	5月28日	子どもによって保育者の対応が違うのではないか。子どもが手を振って挨拶をした時に保育者が睨むような表情に見えた。	園長により保育室巡回、職員に対して対応の確認、指導を行う。直ぐに常勤職員に子どもや保護者への挨拶や接し方について再度、子どもにとって楽しく過ごしやすい安心感のある園であるよう具体的対応について指導を行い、翌29日に非常勤職員にも同様に周知した。
2	7月17日	バスのお迎え時にお迎えカードがなく、園児を引き渡してもらえなかった。	常勤職員にお迎えカードが無い時の対処の仕方の確認をし、徹底するよう指導を行った。また、お迎えカードのマニュアルを定めた背景の再認識と保護者へのお願いをみわほにて保護者に周知した。
3	7月31日	バスの停留所で待っていてほしいと伝えたが子どもを乗せずに発車してしまった。1分でも遅れたらバスには乗せないのか。	身振り、手振りだけのやり取りでは互いの意図がはっきり伝わらないことがあるため、口頭で状況、意思確認をする。保護者に対しても事情は口頭でお話頂くこと、場合により臨機応変に対応することを伝える。
4	10月9日	運動会開催について、日時の延期や開始時刻の変更などの早期決断はなかったのか。未満児の親子競技がなくなったのは残念。 匿名で意見を伝える手段はないのか。	午前7時の時点で開催決定を行うこと、雨に濡れた未満児を待機させるのは健康上不適切と判断したため。意見は運営の参考とし、残念な気持ちにさせてしまったことを謝罪(みわほ111号)。 意見箱については早急に設置。
5	11月6日	ここ1か月ほどの間に、怪我が続いている。何故怪我をしたのか、園として、今後どう保育を行い、対策をしていくのか説明を求める。	1歳児という年齢における子どもの動きについての予測ができていなかったこと、食事中に立ち歩くことのないようなクラスの雰囲気づくりができていないこと等、保育の進め方についての課題がある。これに基づく対応、職員配置について園内で周知し、園全体の課題として取り組む。

6	12月27日	<p>希望保育中に出欠の名簿が間違っていた。その上、就労証明を出していたのに、夜勤明けの保育はできないと言われた。伝達ミスは仕方ないが、子どもも園に行けなかったことにショックを受けている。</p>	<p>名簿の確認、及び、希望保育の受け入れについて、関係職員へ園長より指導を行う。</p> <p>園児には当日に担任から直接電話をし、申出人にも間違った対応が無いよう職員へ周知することを伝えた。</p>
7	1月9日	<p>子どもを16時半に迎えに行く時、椅子に座り、ベルトを付けていたが、17時のおやつまで付けているのは長すぎる。準備のためと聞いたが、目にした状況ではおやつの準備をしている様子は見られなかった。</p>	<p>長時間保育の現状の流れの確認を行い、その上で内容の見直しを行う。</p> <p>具体的には、椅子に座る時間の短縮に重点を置き、改善した保育の流れを担当職員と再確認する。</p> <p>翌日、申出人に主幹保育教諭よりその旨を伝えた。</p>