

苦情相談解決結果公開

■ 朝の受け入れについて

■ 苦情内容

申請日 平成27年 7月 1日

内容 ・朝の受け入れ時になかなか部屋に入れない。対応を考えてほしい。(4歳児)
抱いて受け入れをしてほしい。ということではないが、個々に合わせて受け入れを行っているのか？

要望 ・近くまで来て、その時の状況に合わせて受け入れを行ってほしい。

■ 解決・改善

解決日 平成27年 7月 2日～

経過、結果

- ・受け入れに係る職員全員に報告をし、登園時間がゆっくりだったりする時には、部屋に入りづらいので、大人が向かい受け入れを行い、他児との輪の中に入りやすくするように伝える。
- ・徐々に、ぐずることも少なくなり、入室出来るようになってきたので、母親も安心して仕事に向かう姿がある。
継続して保育を行う。

苦情相談解決結果公開

■ 職員対応について

■ 苦情内容

申請日 平成26年 8月11日

内容 ・母親の姉に送迎を頼んだ際に、職員の対応がまちまちで不快な思いをする。
と言われた。自分が行けない時があるので頼んでいるのだが、姉に対して
申し訳ない気持ちになる。

要望 ・伝達事項がある時は、母親に電話してほしい。

■ 解決・改善

解決日 平成26年 8月12日～

経過、結果

- ・母親と連絡がつかなかったり、仕事中は取り次いでもらえなかったりしたので、連絡の手段を母親と再度確認する。
- ・職員の対応については、全職員に周知する。

苦情相談解決結果公開

■ 職員の対応について

■ 苦情内容

申請日 平成27年 8月28日

内容 ・仕事が休みで登所させた際に、担任から不快な言葉をかけられた。
①「今日はお休みですか？」
②「お母さんが踏ん張らないと」（母親が体調不良の時）
③「もう少し早めに迎えに来れたら・・・。」（父親が体調不良の時）

要望 ・言い回しを考えてほしい

■ 解決・改善

解決日 平成27年 8月28日

経過、結果

- ・事実関係の確認後、担任、主任と共に保護者に謝罪。職員会にて話し合ったことを報告した。 数日後、迎えに来た父親にも同じように謝罪した。
- ・担任は、励ましやコミュニケーションとしての声掛けのつもりだったが、結果的には不快な思いをさせてしまった事を反省。
体調不良に関しては、表向きには分かりにくい方もいることを再認識。
保護者の方がリフレッシュされる事で、より良い育児ができるのであれば休みの日でも、子どもたちを受け入れる気持ちを持つことが大切。
保育時間の長さ等は、保護者が決めることなので、保育時間内は園としてできる事を大切に保育をしていくということを話し合った。

苦情相談解決結果公開

■ 職員の対応について

■ 苦情内容

申請日 平成27年 9月 1日

内容 ・朝、登園した際に職員が他の保護者と長時間話をしていた自分の子の受け入れをなかなかしてもらえなかった。以前にも同じようなことがあったので、安心して預けられるか心配になってきた。

要望 ・受け入れ時に向き合ってほしい

■ 解決・改善

解決日 平成27年 9月 2日

経過、結果

- ・事実関係の確認後、職員が謝罪。周りが良く見えず、対応に不手際があったことを謝る。今後は気を付けて受け入れをすると伝える。
- ・受け入れが難しいときは、一言、母親に「すいません」と謝り、理解してもらえるように伝える。
- ・受け入れ時の態度、表情、しぐさなど保護者に安心してもらえるように接することを意識する。

苦情相談解決結果公開

■ 騒音について

■ 苦情内容

申請日 平成27年10月17日

内容 ・朝（6：30）、入口の掃除のときに階段手摺にほうきが当たってカンカンとうるさい。今までに3回ぐらい不快な思いをしている。と近隣住民の方からの苦情。

要望 ・静かに掃除をしてほしい。

■ 解決・改善

解決日 平成27年10月17日

経過、結果

- ・その場で掃除をしていた職員が謝罪。全職員にも伝えますと話す。
- ・共通認識として全職員に報告。以後、気を付けて対応する。

苦情相談解決結果公開

■ 担任について

■ 苦情内容

申請日 平成28年 1月28日

内容 ・3歳以上児クラスの担任についてだが、保育中に叩いたり、暴言を吐いたりすると娘が言っている。

要望 ・事実確認の調査をお願いしたい。

■ 解決・改善

解決日 平成28年 2月18日

経過、結果

・突然、部屋をのぞいてみたり、話し方を聞いてみたりしたが、数日間調査してみても母親が言うような事実はなかったことを伝える。

半信半疑だったが、また何か疑問に思うことや確認したいことがあった時はお知らせください。と伝える。

・まだ3歳児の発達として空想の世界と理想、現実とが入り混じって母親に伝えてしまい誤解されてしまうことがあるのだが、普段から保護者とのコミュニケーションを多くとるようにしておけば、疑われるようなことは起きなかったのでは？との話し合いを職員間で行った。

苦情相談解決結果公開

■ 職員対応について

■ 苦情内容

申請日 平成28年 2月23日

内容 ・2歳児の娘の寝言がひどく、「やめて！」などと言っていた。
日中の出来事は何もないと聞いていたのだが疑問に思い、翌朝
担任に聞いたら友達間でトラブルがあったとのこと。迎えの時
の保育士は何も言ってくれなかったのに・・・。
保育士間で情報の伝達がなされていないのか？

要望 ・伝達はどうなっているのか？ 伝達しなかった理由を知りたい。

■ 解決・改善

解決日 平成28年 2月24日

経過、結果

・連絡ミスがあったことを主任が謝罪。
担任だけでなく、その時に担当していた保育士にも連絡事項などの徹底を
職員間で再確認しあった旨を伝える。

苦情相談解決結果公開

■ 職員対応について

■ 苦情内容

申請日 平成28年 3月26日

内容 ・担任から土曜日の保育を拒否するかのような態度や言動があった。かかわりが足りない。愛情不足なのでは？保育料のことを聞かれた。 同一の職員が言っているのだが、園の方針としてはどうなのか？確認したい。

要望 ・個人の考えなのか？園の方針なのか？

■ 解決・改善

解決日 平成28年 3月26日～

経過、結果

- ・保護者に時間をつくってもらい、詳しく聞いてみた。保育者と関係が出来ているので、色々と言ってくるとは思うのだが、悲しくなってきたとのことだった。
- ・職員間で、このことについて話し合い、保護者との関係が出来ていたとしても対応や言動には十分に注意すること。意識を高めるようにする。
- ・上記のような話し合いを行ったことを報告し、謝罪した。