

平成30年度 苦情相談解決結果公開

■職員の対応について

● 苦情相談内容

申請日：平成30年6月28日

申出人：保護者（3歳以上児）

内 容：汚れた肌着を着替えていないことがある。

汚れた服を持ち帰ってこなかった。

要 望：特にどうして欲しいわけではない。

○ 解決・改善

解決日：平成30年6月28日

経過、結果：同日の緊急職員会議にて申出人からの話を職員に伝える。

普段の生活の中でも汚れてしまうこともあるため、「この程度」、の意識ではなく、「汚れてしまった」と意識をもつこと（対応が変わってくる）夕方迎えに来られた保護者に担任、副主任で謝罪し、職員会議で意識共有をしたことを伝える。

■子どもの成長発達について

● 苦情相談内容

申請日：平成30年7月30日

申出人：保護者

内 容：朝食、夕食の食事量が減ってしまった。栄養の偏りも心配。家庭での環境が悪いのか？

要 望：保育園ではどのように食事を提供しているのか？栄養士の調理法にどのような工夫があるのか知りたい。

○ 解決・改善

解決日：平成30年7月30日

経過、結果：保育園と家庭との比較の中で、活動量の違いや友達と一緒に食事をする雰囲気の違いも伝える。また、季節的な要因や暑さで他児にも食欲が減退している子どもがいることを伝え、少し安心し納得した様子だった。麺類を好んで食べるようなので、麺を提供し野菜を細かく刻むことなども提案。保育園での食事の様子や喫食量、体重の変化などに注意し、引き続き互いに情報共有することを確認した。

■保育園の方針について

●苦情内容

申請日：平成31年2月6日

申出人：保護者

内 容：職員から子どもと関わる時間が少ないような雰囲気と言われた。

要 望：園の方針として、親が休みの時は休ませて欲しいということなのか？

○ 解決・改善

解決日：平成31年2月7日

経過、結果：担任にも説明し、誤解を招くような発言で有ったことを主任と担任が謝罪。担任から最近の子どもの様子を詳しく説明し、理解していただいた様子。また保護者が休みの時は保護者のリフレッシュや家事、子どもさんとの時間を有効に使って欲しいことを伝える。今後も子どもさんの様子を詳しく伝え、親御さんと連携をとることを確認した。

■職員へのお願い

●苦情内容

申請日：平成31年2月9日

申出人：保護者

内 容：子ども同士のトラブルを子どもから報告されるが、担任からは報告がなく、お迎えの時に「変わりありません」と言われる。

要 望：お帳面だけでは日中の様子がわからない。子どもとの会話のきっかけにもなるので、報告が欲しい。もっとお話をしたい。

○ 解決・改善

解決日：平成31年2月10日

経過、結果：保護者の話を聞き、報告が不足だったこと。職員同士の連携が不足だったことを謝罪する。保護者とのコミュニケーションをもう少し密にして、その日の出来事を伝える機会を増やすように心がけることをお伝えした。