

## 要望・苦情への対応(受付・解決状況)

＜2019年2月14日現在＞

要望・苦情申立者者	要望・苦情内容	対応	状況 (解決→○、継続中→△)
母親	遅番の時間帯に、「Aさんのお迎えが遅いね」と、無意識に話したことを聞いていた姉妹の学童児が帰宅後母親に話し、翌日母親から苦情を受ける。	苦情を受けた保育士が直接謝罪した上、園長主任で母親の気持ちを伺いながら謝罪する。職員会で話し合い、保育時間はしっかり子どもにかかわり、私語は慎み、18:30まで保育時間であることを再認識したうえで、母親にも内容を伝え理解してもらう。	○
母親	他園と比べて食事の内容が少し物足りなく感じている。某園の給食の品数や料とかなり違い、昼食を頼りにしている保護者もいると思うので充実した内容にして欲しい。と、いう要望がある。	早速給食担当者と話し、子ども達の発達状況や栄養状態を考慮し「食事摂取基準」で「給食栄養目標量」を算出して献立を作成していることや、子どもの健康を考えて和食の献立も意識して取り入れている旨の文書を配布する。対応に感謝する手紙が投函されて	○
母親	保育士個人について、笑顔や挨拶がないことが気になる。病気で久しぶりに登園した際も、通り一辺倒の対応で冷たく感じたとの苦情を受ける。	直ぐ、会議で全職員に報告し、保育士としての自分を振り返り、確認しあう。職員への周知と、信頼回復に努める旨の文書を配布する。また、保育士自身がより責任をもって業務に当たれるよう全員名札を付け、不適切な対応があった時は名指しで指摘していただくようにする。	○
近隣の方(不明)	子育て支援課より電話があり、近隣の方(匿名)から電話があり、送迎時間に大型乗用車の鼻先が指導に飛び出して離合に困るうえ危険であるとの苦情の電話があったとの連絡がある。(しばらくして、子育て支援課から状況確認に来られる)	子育て支援課の方には状況を説明し、門扉前か職員駐車場の入り口に近い部分を大型車は利用していただくこと、軽自動車も鼻先が出ない駐車と全車バックでの駐車に協力してもらうよう文書配布することを伝える。地域の役員の方にも事情を説明する。	△
母親	連絡帳に、子どもが他の保育園へ行きたがっていて、理由を尋ねると、担任の保育士に「こらっ」と怒られると話したが、そんなに怒られているのだろうかと言われていた。	園長・主任・担任で謝罪する。保育園でのよう丁寧に説明するとともに母親の思いもじっくり伺い、子どもの気持ちに寄り添ってしっかり関わり、家庭とも細やかに連絡を取り合うことを話す。	○