

令和5年度 苦情解決の公表について

	保育園名	受付日	申し出者とその方法	内容	第三者委員	解決・改善内容	
1	南篠崎おひさま保育園	2023/9/6	第三者委員より電話連絡 (保護者が直接連絡)区へも保護者が連絡済	子どもが登園すると風邪などをうつされ、しばらく良くなり、父母が仕事を交互に休んでみている。園では体調のすぐれない子の家庭にどう対応をしているのか。	2023/9/12に第三者委員2名と保育園が話し合う。同日、保護者(両親)から申し出があり園長、主任と面談を持った。	保育園での感染症対策や登園後に在園児が体調を崩したときは必要に応じた対応をしていることを丁寧にお伝えしたことで、改めてきちんと理解してくださった。今後も、感染症対策は基より、情報発信や注意喚起を含め出来ることはしっかりと継続し行う。	解決
2	清新おひさま保育園	2024/3/26	園児保護者直接申し出	園児が転園に至ったことについて、清新おひさま保育園の対応や考えを確認するため、話し合いの場を持った。 内容は、保育園の環境の設定や保護者会等で園長が話した内容と実態に差異を感じた。 その都度、疑問に感じたことは聞いたりしてきたが、その事が徐々に不信感へと繋がり、結果として転園することになった。 コロナ感染症対策など様々なことにより、保育内容などの変更も多くあったが、詳しい説明がなかったことも転園を決定した要因の一つである。	第三者委員 2名参加 園側 次長及び園長 2名参加	環境設定については、十分に心掛けていたが、保育参観のため、本来は一時的に貼るテラス前の目隠しが、いつまでも貼ってあったことに疑問を感じたのだと思います。 今後は適切な対応が取れるよう、職員とも話し合い改善に務めます。 保護者会の内容については、全体へのお願い事項等を話すため、言葉が足らず保護者の方に違和感を与えてしまったと感じています。 今後は、多くの保護者の方に理解していただけるように、話し方や伝え方を考えたいと思います。 転園を選択されたことは、本当に残念に思っています。 コミュニケーション不足が原因と考えられるので、今後は積極的に保護者と挨拶や会話を行い、このような事が無いように務めていきます。	解決