

【苦情処理一覧】

2022年6月20日

《申出人》 保護者
《苦情内容》 お子さんが他児に頬をかまれ、不安感、不信感を抱いているご様子がかがえた。
《解決（改善）結果》 今回の件について謝罪の言葉を伝え、改めて面談の申し入れをするが、調整つかず。クラスの担任と園長とで、今後の保育の対策を話し合い、食事時間等、職員が手薄になるときは、フロアーに必ず複数入れるよう体制を整えたり、遊具や遊びの設定の見直しなどしていこうとなった。

2022年7月14日

《申出人》 保護者
《苦情内容》 下のお子さんが体調を崩しお休みし、上のお子さんは登園しても差し支えないとのことで、登園してきた際、コロナの登園自粛対象者にあたるので、であれば自粛をお願いしたいと伝えると、「上の子がいると下の子がゆっくり休めず困る」とのこと。
《解決（改善）結果》 上のお子さんを受け入れ保育した。お迎え時父に園長が声をかけ、朝の対応の件で「すいませんでした」と伝える。また「お子さんはゆっくり休めましたか」と伺うと、「おかげさまで休めました。ありがとうございました」と返してくれた。各家庭ごとに事情があり、日々園のために協力してくださっていることもあるので、その都度お話を聞き、歩み寄っていける対応に努めたい。

2022年7月11日

《申出人》 保護者
《苦情内容》 お子さんの発熱で早退のお願いの連絡をしたところ、気分を害されたと言ってお迎え早々に園長に訴えてきた。以前より看護師の威圧的な態度がすごく嫌だった。とてもストレスを抱えているとのことだった。また、一分単位でお迎えの時間要求されるのはおかしくないかと指摘される。
《解決（改善）結果》 園長、主任で今後の対応を検討。看護師には事実を伝え、他の職員へは会議の場で情報を共有し保護者対応について話し合った。今までもそうであったが、これからも保護者に寄り添った対応を心がけていこうと確認する。また、保護者への連絡は、日頃の子どもの様子がわかり、保護者と信頼関係を築けている担任がいいだろうと確認する。確認したことを保護者へ伝えた。また、早お迎えをお願いする際に、分単位で聞いてはいなかったが、どのくらいで来られるか聞く際に「何分くらいで来られそうですか」と聞くことがあったが、誤解を与えてしまったのかもしれないので、今後は、「どのくらいで来られそうですか」といった聞き方にしていく。

2022年10月15日

《申出人》 保護者
《苦情内容》 15日付でコロナ陽性が出たことをコドモンで配信したことを受け、「登園自粛というが、(運動会)予行練習で18日19日は絶対に休まないで登園してほしいと言われている。どういうことか」と園に電話をかけて来られた。
《解決(改善)結果》 その場ですぐの回答ができなかったので後日の回答となる。週開けて17日(月)昼に運動会係と幼児とで話し合いを持ち、登園自粛期間にあたるので予行練習は中止としたが、その日のうちに更に園児で陽性者が確認されたので、運動会自体も延期にしていこうとなり、コドモンで配信し伝えた。幼児の担任に確認したところ、「絶対」という伝え方はしていなかったようだが、今後伝える際には、誤解のないような伝え方に配慮していこうと職員間で確認した。

2022年10月19日

《申出人》 保護者
《苦情内容》 運動会間近で幼児にコロナ陽性者が出たことで、運動会の延期をお伝えしたところ、平日の延期は困る、土曜日にしてほしい。延期した日が悪天候だったときは中止というのは反対。という内容でコドモンにて意見寄せられた。
《解決(改善)結果》 その当日の昼に運動会係で集まり、どっしていか話し合う。子どもたちの頑張っている姿を見たいという保護者の思いを受け、中止にはせず違った形で見てもらえる機会を検討していくことにする。保護者へコドモンで取り急ぎお返事し、その後直接お話ができる機会をもってもらおうようにする。小学校にも体育館の利用できる日程を聞いたが、空いている日が限られていて調整つかず、ほかの方法もいろいろ考えたが、数日にわけて見に来てもらうように設定をして対応していきたい旨をコドモンで伝えた。申し出の保護者へは、担任、園長それぞれが直接対応し、再度話を聞き、思いを受け止めこちらの対応をお伝えした。 別件で、園携帯の使用について指摘されていた。保育中に園児の家をマップで調べていたところ、それを見ていた年長児が家庭でその話をし、その保護者が「保育中、子どもの前で携帯を操作しているのはどうか」と疑問に思ったことを伝えてくれた。それについて担任から直接保護者へ携帯の使い方について良くなかったとお詫びを伝えた。翌日園長からも保護者へ再度「指導が行き届いていなかった。今後注意していく」ことを話す。

2022年11月29日

《申出人》 保護者
《苦情内容》 発熱後受診したが薬の処方なし、熱が下がり他の症状もない。毎度呼ばれて仕事にならない。非常に困る。園の対応として区役所に相談しようかと思っている。保育園の対応に不信感を感じる旨を翌30日のコドモン家庭連絡にコメント寄せている。
《解決（改善）結果》 翌30日、世田谷区育成支援の方に上記の件を相談させてもらう。(電話対応) 今回の園の対応として、38°Cの熱があったこと、コロナ陽性者がいて登園自粛期間だったことを伝えた。世田谷区としてもコロナ禍の対応をそのようにお伝えしているので、園の対応は間違っていなかったと思う。ただ「たびたび呼ばれて、熱が下がる」ということがあったとしたら、その児の体質の配慮などしてあげてもいいのでは、とのことだった。又、保健室対応に対してもあまりよく思っていないことも相談すると、他のお子さんへの配慮、本児の体を休めるためなど、園の考えを自信もって伝えしてください、とのことだった。(看護師長谷川さん対応) 30日13:00すぎに園長が保護者に電話をかけ直接話をした。今回の対応の経緯を丁寧に説明する。再度本児の「熱が上がりやす」という体質を考慮してほしいという要望を話されていたので、できる時には配慮していきたいと伝えた。育成支援から保育課(私立班)に報告してもらい、情報を共有してくださるとのこと。保健室利用については、引き続き丁寧にこちらの対応を伝え、理解してもらえるよう努めたい。