

平成29年度 白鳥・白鳥南・青山保育園の苦情受付と結果 報告書

白鳥保育園

(1・苦情受付)

- ・保護者より。

芋掘りの際、「芋掘りが出来ず、おまけに持って帰ってきた芋が腐っている」との連絡が入る。

(1・意見・要望等の原因と結果)

- ・芋掘りでは一人一人の状況を把握できていなかったのは事実。発言出来ずにいる子どもの気持ちにも気付けるよう職員間で話し合いの機会を持った。

白鳥南保育園

(1・苦情受付)

- ・近隣住民より。

土曜日の参観日、休日は静かにしてほしいと苛立った様子で言いに来られた。またその後、なぐり書きの文章で精神的に異常をきたし、殺意を覚えるとの内容で送って来られた。

(1・意見・要望等の原因と結果)

- ・行事の際にはその都度事前に報告しておき、引き続き楽器や声についても防音対策をしっかりと行うようにする。

青山保育園

(1・苦情受付)

- ・市役所から。

お泊まり保育の日程の表記間違いについて、詳細がきちんと分かるようもっと早くお知らせしてもらいたいと保護者から連絡があったとのこと。

(1・意見・要望等の原因と結果)

- ・後日市役所に連絡した方と思われる方から直接意見があり。表記間違いについてはお詫びした。

(2・苦情受付)

- ・市役所から。

- ・お帳面に、子どもに全く関係のない化粧品のサンプルが何のお知らせもなく挟まっていた。

- ・頭左端にたんこぶを作って帰ってきた。聞けば虫刺されだと言われた。

- ・お帳面の喫食状況欄に、おやつを食べていないのに完食と書かれていた。

- ・短時間保育で16時までにお迎えに行ったのに、延長だと言われ、用紙を書いた。

(2・意見・要望等の原因と結果)

- ・化粧品サンプルは園からではなく家庭の物、たんこぶも見ると虫の刺され口があり、虫刺されではないかと思って声を掛け、登降園もデータ管理しており、16時を過ぎてのお迎えだった。

園側として、今まで以上に保護者対応に配慮し、信頼関係の修復に努める。喫食状況の記入に関しても責任をもって記入する。

(3・苦情受付)

・市役所から。

参観日がなくなり、何か隠したいことがあるのではないかと連絡が入る。

同日、お帳面でも参観日の希望が簡素化されすぎている、駐車場を借りるなどできないのかと意見があった。

(3・意見・要望等の原因と結果)

・担任との信頼関係が築けていなかったことも大きな原因。些細な事でも声を掛けたり、職員全員で見守り受け入れていく。

(4・苦情受付)

・保護者より。

駐車マナーの悪い保護者がおり、園からも注意して下さっているようだがどうにもならず、自分が言うとは脅迫的な暴言を吐かれた。弁護士を立てて間に入れてもらうことは出来ないのかという意見もあった。

(4・意見・要望等の原因と結果)

園でも警察を呼んだこともあるが、保護者の方からの相談があると、より行政に伝わる気もするのでその時は協力をお願いすることを伝えた。