

平成29年度 苦情等の受付・対応状況

園名； 千里丘愛育園

年	月	申出者	内容	対応の詳細
29	5	保護者	保育内で実施しているスイミングスクールのコーチによる水泳指導について、子どもが負担に感じている様子が見られる。子どもが、恐怖心を感じないように指導方法等、考慮してほしい。	子どもが安心してプールに入水できるようにスイミングスクールのコーチとも連携をとり、指導方法の改善等をお願いするとともに、保育士の見守りも強化していく旨、保護者に伝え承諾を得た。
29	5	保護者	「帰宅後、パンツに便がついており、母親が本児に尋ねたところ、保育士を呼んだが来てくれなかったと話していた。以前に膀胱炎であると伝えていたにも関わらず、トイレの様子を見てくれていなかったのか」と連絡帳に記載あり。	排尿の有無を確認し、トイレへ行くよう声かけして促し、排せつ時には付き添い、様子を見ていたが、排便があったことには気が付かず、十分に確認ができていなかったことを謝罪。今後についても、排せつ時は付き添い、様子を確認していくことを改めてスタッフ間で周知を行った。
29	6	保護者	学年懇談会について、お知らせを配布したところ、連絡帳に以下の記載あり。 ・開始時間が17時30分だと、仕事で参加ができない。もっと参加しやすい時間や曜日（土曜日の実施）、また実施時期等も考慮してほしい。 ・今年度初めての行事であるため内容の詳細がわかりにくく、また、参加できない場合の配慮などを事前に説明してほしい。	実施時間や方法等について、配慮が足りなかった点について謝罪。今後の検討課題とすることを伝えるとともに、当日、出席できない方に対しては、懇談会の内容等を文書でお知らせすることで、了承を得た。
29	8	保護者	7月分の延長保育料の請求に関する文書を渡したところ、7月18日（火）は遅刻していないはずなので、確認してほしいとのこと。	登降園の時間をタッチパネルにて管理しているが、降園時に押し忘れがあった場合は、後から園で入力することがあり、その際に誤入力をした可能性があること、また、他の保護者が間違えて押した可能性があることを説明。今後、同様のことが発生しないよう、タッチパネルの押し忘れ等がないよう改めて協力をお願いした。
29	12	保護者	お迎えの際にいつも確認している、掲示板のお知らせに、翌日の持ち物の記載がなかった。短時間認定の保育が終了するまでに、記載をして欲しいこと、またその後追加になった場合は、電話連絡をして欲しいとのことだった。	記載するのが遅れたこと、また、電話連絡等、配慮が足りなかった事を謝罪。以後、掲示板のお知らせに記載が間に合わなかった場合には、電話し、連絡が漏れが内容対応することで了承あり。