

平成30年度 苦情等の受付・対応状況

園名 認定こども園 正雀愛育園

年	月	申出者	内容	対応の詳細
30	5	保護者	登園の時間帯、部屋の出入り口の柵が開いている際に園児が保育室から出て、玄関前まで裸足で走っていった。とっさに追いかけたが間に合わず、出勤してきたスタッフによって抱きとめられた。その様子を見ていた保護者から、スタッフが気づいていなかったため、何か配慮をして欲しいと申出があった。	①早朝および夕方の合同保育の時間帯は、保育室のドアを閉めておく。②登園時間帯は、スタッフが当番制でドアの前に立ち、開閉を行う。③保護者にもドアの開閉について協力をお願いする等の対策を取り、保護者にも周知した。
30	5	保護者	学童保育を利用している児童の保護者から、ピアノのレッスンを受けた後、学童をお願いしたいと前日に担当に申出があったが、スタッフ間の共有ができておらず、保護者からお願いした事と異なる対応に苦情の連絡があった。	連絡のあった当日、すぐにお詫びの連絡を入れ、後日、園長と担当スタッフが自宅に伺い、直接謝罪。 会議を実施し、学童の来園予定や担当等、ホワイトボードに毎日記載し共有すること、また、学童保育時のルールについて見直す等の対策をとり、承諾を得た。
30	10	保護者	行事等の手紙の配布漏れや、連絡帳についても記載が途中で終わっている等、不安に感じる事があったとの申出があった。	当日のお迎えの際、手紙が配布できていなかった経緯を伝え丁寧に謝罪。スタッフ間で連携し、記入漏れ等のミスが起きないように周知・徹底する旨を伝えて承諾を得た。
31	2	保護者	先生（保育教諭）の言動で嫌な気持ちになったと子どもから聞いたとのこと。また、日ごろから、自分だけが怒られているような気がする子ども自身も保護者も感じているとのこと。	保護者と話をしたところ、普段からの子どもへの対応が気になっているとのこと。スタッフ本人に子どもへの対応について指導した上で直接謝罪。複数担任体制だが、主幹保育教諭も保育の様子を見守り、指導していく旨を伝え、承諾を得た。