

平成 27 年 8 月の苦情

苦情内容
申請日
2015/8/4
内容
<p>市役所より苦情について連絡がある。</p> <p>市役所より連絡がある前に、事務局長に園の対応、保育士の対応について不審に思っていることを伝える電話があった。苦情としてでなく単に第三者に話を聞いてほしいとのこと、また八雲保育園の方には、伝えないでほしいとの相談者の意向で、事務局長が面談を行う。</p> <p>園は市役所から連絡があった事から、苦情処理として対応する。</p> <p>子どもに対して保育士の関わり方が煩雑。親に関しても無視したり、口の利き方、対応の仕方に配慮が足りず、いじめのように感じられる態度がみられる。(特定の保育士)</p> <p>園全体の雰囲気が悪い。</p>
要望
<p>保育士の対応の改善をしてほしいことと、転園を希望している。</p>
第三者委員会への報告の要否
否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立ち合いの要否
否
解決・改善
解決日
2015/8/19
経過、結果
<p>8月8日 相談者、園長、担当保育士で、話し合いを持つ。</p> <p>8月19日 電話により、相談者より第三者を入れての話し合いは行わない。しばらく、園の様子を見させてもらうとの意向を受ける。</p> <p>職員全体に対して、日頃の保護者対応等再度見直し、よりよい信頼関係の構築に向けて努力するよう指導する。何気ない言動が相手に対し不快感を与えている事もあることを痛感し、保護者等のコミュニケーションの取り方について研修していく。</p> <p>保育は、子どもを中心に保育園と保護者が、連携と信頼関係の下なされるものであるが、昨今保育園に求められることが多様化し、その都度状況をしっかり見極めて対応していくことの重要性を再確認した。</p> <p>相談者は「今後の対応について様子を見せてもらう。」との事である。日頃のコミュニケーションを大切に相手の心痛により早く気づけるよう配慮し、園とよりよい信頼関係の再生に努める。</p>