

ご要望について

保育園で起きたことへの苦情を適切に対応することを通じて、保護者のみなさんのご理解と満足を高めるために、苦情受付窓口を設けて適切な対応によりその解決にあたります。

苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否をした場合を除き、当ホームページに公表し、保育園の改善に努めます。

苦情解決責任者：園長

苦情受付担当者：主任

第三者委員：園部外者2名（個人名は園内に掲示してあります）

苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。ご要望があれば第三者委員に苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情受付責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本園で解決できない苦情は、「静岡県福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。

解決のご報告

受付日	内 容	対 応
4年4月28日	要望はありませんでした。	
4年5月31日	麻の登園受入れ時に保育士からの言葉かけのタイミングが遅くしばらく待たされた。	麻の受入れ時は、そのタイミングによって同時に複数の受入れをしなければならない時もあるので、極力スムーズな受入れができるよう職員間で確認した。
4年6月30日	要望はありませんでした。	
4年7月29日	要望はありませんでした。	
4年8月31日	要望はありませんでした。	
4年9月30日	乳児クラスでかみつきがあったが、相手方の保護者には知らせないのか？自分が逆の立場であったら知らせてもらいたい。	乳児の場合コミュニケーション能力が未成熟のため、口が先に出てしまう年齢なので、かみつき事例が時々見られる現状があります。園内で起きた事は、すべて園の責任と考えていますので、職員間でもう一度情報を共有して防止できるように話し合いました。

受付日	内 容	対 応
4年9月30日		た。また、幼児と違って乳児の場合は、かみつきは反射的な反応なので、かみついた側の保護者にはその事実は伝えておりません。
4年10月31日	園児同士のトラブルが起きた時に、相手の園児の保護者から謝罪の言葉がなかった。	園ではトラブル時、その問題はまず子ども同士で問題解決できるよう心がけています。また園内で起きた事は、すべて園の責任と考えています。幼児クラスの場合は、保護者にはその内容を双方に伝えていますが、今回は相手方の保護者から申し出があったので、園で仲立ちとなり双方が話し合う機会を持ちました。
4年11月30日	要望はありませんでした。	
4年12月30日	要望はありませんでした。	
5年1月31日	要望はありませんでした。	
5年2月28日	要望はありませんでした。	
5年3月31日	要望はありませんでした。	
5年4月28日	要望はありませんでした。	
5年5月31日	要望はありませんでした。	
5年6月12日	土曜保育早朝受入れ時で、乳児幼児合同保育を行っていた時に、幼児園児が「Aちゃん(乳児)て誰の事？」という問いかけに保育士(幼児担当)が「おちびちゃん」と答えていました。呼び捨てのような言い方は失礼だと思いました。帰りに謝罪がありましたが、言い訳のような態度と口ぶりにはがっかりしました。	担当保育士に確認したところ、園児(幼児)との会話中に今日の水遊びの有無のことを話していた時で、その日水遊びができない子が多く、Aちゃんもできないとの内容のやり取りの中で、Aちゃん個人に対して身体的に「おちびちゃん」と言ったのではなく、クラスとして「おちびちゃん」「おちびちゃんクラス」との意味で話したつもりだったとの事でした。 保護者と保育士間で「おちびちゃん」が個人の身体的な特徴とクラス全体の総称との認識の違いがありましたが、いずれにせよクラスの総称としても「おちびちゃんクラス」は適切ではなく、正式なクラスの呼称を使うように担当保育士に指導し、また職員全体で共有しました。

受付日	内 容	対 応
5年7月26日	病院で「天神さんはRSウイルス感染症が流行っているよ」と聞きました。コロナの時は情報提供がありましたが、他の病気情報は保護者に知らせないのですか？	今までは法定の伝染病については、園で確認できた時点で保護者にお知らせしていましたが、今後はクラス内での病欠の状況をお知らせする掲示板を毎日掲示するようにいたします。
5年8月30日	要望はありませんでした。	
5年9月30日	要望はありませんでした。	
5年10月31日	要望はありませんでした。	
5年11月29日	要望はありませんでした。	
5年12月31日	要望はありませんでした。	