

令和 元 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

施設名

同胞保育園

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の待遇	3 件	件	件	件	3 件
B サービスの質や量	1 件	件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	1 件	1 件
合 計	4 件	件	件	1 件	4 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	<p>鹿児島市保育幼稚園課に電話にて以下の内容の苦情がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもがおやつの時、おかわりのおやつをもらうため並んでいたが、自分はもらえなかった。そのことに対して、どの保育士も声かけすることはなかった。泣き続けた子供に対して声をかけてほしかった。早いお迎えで、外から見ていていい気持ちはしなかった。担任の対応がほかの人と比べて違う感じがする。 	<p>当該保護者と面談を行い、不満点について一つ一つ丁寧に確認し、以下の対応について説明し、ご理解を頂いた。</p> <p>担任には、園児対応・保護者対応は十分配慮し、今後についても分け隔てのない対応に心がけるよう話をした。</p> <p>全職員へも日頃から保育姿勢の在り方・保護者支援について十分配慮するよう話をした。</p>
A	<p>保護者より職員に対する不満の訴えがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が言葉に人間味がない。心がこもっていない。 ・子どもが「保育園に行きたくない。先生がこわい」と言って、当園をしぼり困っている。 ・目があったのに挨拶をしってくれなかった。 	<p>新入園児ということもあり、母親と離れ寂しさや不安感が強いいため、再度丁寧な支援を心掛け、安心して保育園に預けてもらえるよう支援を図った。</p> <p>職員の挨拶については、再度徹底していくこととした。</p> <p>連絡会・職員会議・保育部会等で周知徹底を図った。</p>

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A B	<p>事業団本部へ匿名メールによる苦情がある。</p> <p>発表会の準備で忙しいのはわかるが、子どもたちにあたるような対応が目立つ、目つきもキツイ印象があり、早くしてよ、ちゃんとしてのプレッシャーを与えているように感じる。子どもたちから先生が怖いと報告をうける。</p> <p>ハロウィンイベントについて、園外の方の参加はお断りであったが小学生の子どもがいれば、一緒に楽しませたいというのが親心ではないか。ワンポイント仮装とあったが、しっかりと仮装したものが多く、おかしな話ではないか。</p>	<p>職員の保育姿勢については、子ども主体の保育を心掛け、声かけの仕方や対応については、引き続き配慮するよう周知した。</p> <p>ハロウィン会の内容については、今後行事内容について検討していくこととした。</p> <p>今回の意見を今後に生かせるよう改め、保育園生活を通して出来ることが増えてくる喜びを保護者の皆様と共にわかちあい、子どもたちの為に全職員で力を合わせ取り組んでいくこととした。</p> <p>匿名メール先に園からメールで回答及び園だよりにて保育園の対応を回答した。</p> <p>連絡会・職員会議・保育部会等で周知徹底を図った。</p>
G	<p>・電話にて車のマナーについて苦情がある。「最近の保護者の車のマナーが悪いです。ウインカーも送らずに急に駐車スペースに入ったり、ランプを送らずに出たりするため、事故になりそうです。黒色のハスラーの車は、いつもです。ドライブレコーダーに録画していますので、警察にいつでも訴えます。指導をお願いします」と話がある。</p>	<p>該当保護者へ話を伺うと「ランプをつけていない」ということであったため、改めて頂くよう話をする。</p> <p>園だよりにも再度駐車について注意点を掲載し、保護者へ協力を依頼した。</p> <p>連絡会・職員会議・保育部会等で周知を図った。</p>