

相談・苦情処理結果報告書

令和 6 年 5 月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 堂園 春衣

令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月付の相談・苦情については下記の通り対応いたしましたので、ご報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
<p>(1)園と保護者間の連携や情報共有について苦情</p> <p>① 子どもが友達に蹴られてけがをした。翌日も同じようなことがあり、職員間の情報共有はどうなっているのか？子どもを見てもらっていないような気がして不安だ。</p> <p>② 昨年に比べ担任から子どもの様子について共有が無く不安だ。</p> <p>(令和 5 年 6 月 29 日 5 歳児)</p>	<p>主幹保育教諭がお話を伺い、まずご心配おかけしたこと等への謝罪を行い、以下のように対応した。</p> <p>① 子どものけがの職員間の情報共有の仕方について確認し、今後の対応について学年で話し合い、再度お伝えすること。</p> <p>② 子どものことについて保護者へ伝えたつもりだったが、不十分な部分があったかもしれないので改善すること。</p> <p>同日園長から保護者へ謝罪するとともに、ご意見を頂いたことについてお礼を伝えた。</p> <p>7 月 1 日、子どもの就学面談日にて、今後の対応について伝えた。</p> <p>保護者から、「園を信頼しているからこそ、期待している。今後ともよろしくお願ひしたい。」という言葉をいただいた。</p> <p>(7 月 1 日 解決)</p>
<p>(2)園に出入りする工事業者や卒園児保護者に対する苦情</p> <p>① こども園に出入りする工事車両に交通マナーを守って欲しい。</p>	<p>園に匿名で電話があり、受けた職員が丁寧にお話を伺った後、以下の対応をした。</p> <p>① 園長から新園舎建築の現場監督に苦情の内容を伝え、現場監督から工事関係者へ説明を依</p>

<p>② 小学校などで園の卒園児保護者が集まって園のうわさ話をしているのを聞く。保護者に対する教育が足りていないのではないか？ (令和5年8月1日 近隣住民)</p>	<p>頼した。。 ② 苦情の内容と交通マナー厳守を職員会議で共有した。 (8月8日 解決)</p>
<p>(3)保育室内の環境に関する苦情・職員対応の苦情</p> <p>① 登園時に保育室の準備が不十分で準備に時間がかかり困っている。</p> <p>② 3歳児なら、自分の荷物を自分で準備することができるはずだ。なぜ、親が準備をしないといけないのか、説明をして欲しい。</p> <p>③ 子どもに対して保育士の態度が冷たいように感じる。不信感がある。 (令和5年9月7日 3歳児)</p>	<p>主幹保育教諭が相談を受け、以下の通り対応。</p> <p>① 朝の荷物の準備に必要なかごなどは、前日夕方までに準備し、片付け場所の表示を付ける。</p> <p>② 朝時間が無く、保護者が準備できないときは、職員に一言声を掛けていただけたら、対応する。</p> <p>③ 職員の子どもに対しての対応については該当職員と確認をして、注意を促す。</p> <p>保護者からは「すぐに対応していただきありがたい。保育室の環境もとても分かりやすく、荷物の片付けがスムーズだ。」と返事があった。</p> <p>その後職員会で相談の内容を共有、他学年にも保育室環境整備と保護者対応時の言動等について、日頃から気を付けるよう園内連絡をした。 (9月12日 解決)</p>
<p>(4) 保育料に関する相談</p> <p>休園中の保育料について事前の説明と、実際の請求内容が異なる。説明をして欲しい。 (令和5年9月19日 3歳児)</p>	<p>電話にて、保護者から主幹保育教諭に相談。説明が不十分だったことをお詫びし、事重要事項説明に基づき保育料について再度説明する。保護者自身も年度初めに配信した重要事項説明書の説明動画を再確認しし、料金に納得していただいた。</p> <p>休園中の保育料等の納入について内容を整理し、次年度用重要事項説明書にもわかりやすく明記し、改善した。(9月19日、解決)</p>
<p>(5) 園の保育方針・職員の保護者対応に関する苦情・相談</p>	<p>保護者から本児担任に当日の保育活動についての</p>

<p>① 体調を崩しやすい年齢の子どもなのに、冬でも水遊びをさせるのは、不満だ。</p> <p>② 子どものマグは、どのように洗浄しているのか知りたい。</p> <p>③ 職員の保護者対応時の声の大きさや言葉遣いが不快だ。</p> <p>(令和 5 年 11 月 15 日 3 歳児未満児)</p>	<p>相談が電話であった。不快な思いをさせてしまったことに対する謝罪とともに園の保育方針について以下の通り説明をした。</p> <p>① 子どもの興味に合わせて、水遊びなどすることがある。</p> <p>② 食器用洗剤で洗い、乾燥機にかけている。番茶の茶渋が残ることがあるが、園では漂白剤にはつけていない。</p> <p>③ 該当職員には園長から注意する。</p> <p>説明後、園の方針には納得がいけないとのことで退園された。</p> <p>園長より該当職員に対し注意を促し、また、全職員に向けて園内連絡、本児の退園と理由、保護者対応について注意するよう伝えた。</p> <p>(11 月 17 日 解決)</p>
<p>(6)職員の接遇に関する苦情・相談</p> <p>子どもを送迎する際に対応した職員がそっけない態度なので、職員を教育して欲しい。</p> <p>(令和 5 年 12 月 1 日 近隣の療育施設)</p>	<p>近隣の療育施設の管理者より電話で園長へ相談があった。</p> <p>① 園長が該当職員に事実確認し、言い方に気を付けるよう注意を促し、職員会議で相談の内容を共有する。申出人にも園の対応を伝える。</p> <p>(12 月 4 日 解決)</p>
<p>(7)・(8)保育料に関する苦情・相談</p> <p>① 新園舎移行後 14 時迎えの打刻が保育者対応から保護者対応に変更になったが、打刻時間と保育料が連動していることについて、もう少し丁寧な説明が欲しかった。</p> <p>② 降園の打刻が 14 時 1 分を過ぎると預かり保育料が発生することが十分に保護者に周知されていないのであれば、一定期間は料金を発生させないなどの対応も検討して欲しい。</p> <p>③ 14 時降園は打刻が込み合うので対応を検討してほしい。</p> <p>(令和 5 年 1 月 22 日 3 歳児未満児・3 歳以上児、同様の内容が 2 件)</p>	<p>説明が不足していたことを謝罪し、次のように対応した。</p> <p>園長が理事長と協議し、再度 14 時降園時の打刻の協力依頼と、その周知期間は預かり保育料をいただかないことを同日に保護者に連絡する。</p> <p>14 時の打刻 iPad を 2 台から 4 台に増やす。</p> <p>翌日、「真摯に対応していただきありがたかった。今後ともよろしくお願ひしたい。」と言葉を頂いき、解決。(1 月 23 日 解決)</p>

以上