

苦情・要望解決結果

しんあい保育園

平成27年11月

受付日	申出人・方法	苦情・要望	概 要	対 応
11/30	理事長へ 投書	苦情	<p>当法人の理事長に「しんあい保育園 有志の方」から寄せられた苦情について話がありました。苦情の詳細は投書された方の了承を得られていませんので、全文は記載できませんが内容（抜粋）は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活発表会について <p>生活発表会の案内に昨年同様小学生の入場が制限されていた。昨年も小学校3年生以上の兄弟を持つ家庭から苦情があったにも関わらず改善がされていない。自宅で留守番をさせながら生活発表会を観覧しても、地震や不審者の来訪等不安や心配が募り落ち着いて観覧できない。また、一緒に観覧したい兄弟の希望に添えず罪悪感もある。そのような保護者の気持ちが汲み取られていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土曜保育について <p>急な仕事で土曜保育をお願いしても「本当に仕事なのか」「父親は休みなのではないか」等疑いの目で質問攻めにしたり、「シフトを組み直さなければいけない」等嫌味を言われる。土曜保育が頼みづらく平日に残業をしている。</p>	<p>保護者の皆様には小学3年生以上の兄弟に留守番をさせて、心配をしたり、不安な気持ちを抱えながら生活発表会を観覧させてしまったことをお詫びした。</p> <p>小学生の対応は観覧を希望する小学生をランチルームでモニターでの観覧で受け入れることとした。（ランチルームのスペースにも限りがありますので、祖父母等が面倒を見られる方の協力をお願いした。）</p> <p>急な土曜保育の希望について、質問攻めに遭ったり、嫌味を言われたような印象を与えたことを重ねてお詫びし、職員には言葉遣いに気をつけ、相手に嫌な思いをさせないように注意した。</p> <p>今後は急な仕事で土曜保育が必要となった場合、むやみに質問することなく当日の利用状況を踏まえ、調整してから返事をするようにした。また、安全に子供を保育するには対応できる人数には限りがあること「職員の勤務を変更してでも対応すべき」とのご意見もありますが、土曜日の対応に職員を多く配置すると平日の保育に影響がでてしまうことの理解を促した。</p>