

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	1件

苦情	保護者より) お迎え時の際、保育士の子どもに対する関わりが不適切に見えた。また、見た事とその後を受けた説明内容にも違和感をもった。
対応結果	該当保育士は不適切な対応したという意図はなかったが、姿勢を低くするなど子どもと目線が合うように姿勢を変えることはできたと判断。 検証を済ませ保護者との面談時に改善事項を伝えご理解いただく。

苦情	保護者様より) お迎え時間を19を過ぎることが度々あり、時間の厳守をお願いしたところ一人家庭のため周りのサポートで時間をすぎないよう努力はしている。保護者支援も保育園の役割ではないか。
対応結果	マネージャー対応 保育園からの伝え方について謝罪した上で、保育園の利用については運営時間を守って利用をしていただくよう伝える。以後、19時を過ぎるお迎えは減り改善されている。

要望	保護者より) 子ども同士のいさかいごとがあり保育中に解決しない時にはお迎えの際に伝達をしてほしい。 家庭でも対応が必要と思う時がある為。
対応結果	担当保育士だけで対応できない時間帯は、要点を踏まえて他の職員が伝えらるよう配慮する。また、トラブルの原因となるような遊び方が見られるような時は職員が介入できるよう活動の見守りを行う遊びの環境を見直すことでトラブルは減少し、トラブルの要因になっているYouTubeなどの扱いについてもご家庭での制限や把握をしてもらうことを協力していただいている。