

平成 27 年度 苦情相談内容報告（後期）

2016.3 までの報告

概要： くさつ園において保護者からの保育意見全般に対する苦情があった。

園別状況： 菩提寺園 0 件 野洲園 0 件 くさつ園 2 件

・ 27 年度後期【平成 27 年 10 月～平成 28 年 3 月】相談件数

相談内容	保育内容	給食	その他	
	1	0	1	
内容詳細	説明不足	職員の行動	サービスの内容	その他
	0	1	0	1

・ 相談内容

1	その他 【くさつ園】 内容： 「職員に厳しい職員がいると他の保護者から聞いた」との内容の電話が市担当課に入った。 対応： 上級職員とはその都度アドバイスや相談にのるようにしている。社会通念上「すべき（でない）こと」「してほしいこと」「さらに上を目指すこと」によってそれぞれ対応は異なるが、正しく伝わり、不安を与えないよう指導方法を再確認した。職員間の関係は良好である。
2	保育について 【くさつ園】 内容： 園内の清掃が行き届いていない。午睡マットが洗濯されていない。 おもちゃの取り換えが早すぎる。 対応： 清掃の徹底を再度確認した。職員がそれぞれのクラスを中心に園全体を清掃しているので、持ち場を再確認した。 午睡マットは洗濯不可のため、消毒と乾燥と行い摩耗状況によっては早期に取り換えている。現在一年サイクルを目途に費用を徴収しているが、今後このサイクルを早める場合は徴収額変更が必要である。今後保護者会と連携して協議する。 おもちゃは、特に安全配慮のため、破損したものや口に入れて不衛生なものなどの更新を徹底しているが、物を大切にする観点から絵本や比較的大きな遊具はメンテナンスし利用をしている。今回の指摘は、小型のおもちゃの指摘であると思われるので、安全配慮の基準を共通認識できるように、保護者会などで伝えていくこととした。また、園児や職員と物を大切にする事の大切さとその具体的な方法などについて改めて確認した。

まとめ：園の雰囲気は以前にも増して円満で活気にあふれています。職員同士が連携し、前向きに対処する基盤が整っていることを活かし、苦情や相談により迅速で的確な改善ができるように、相談窓口に気軽に相談を寄せられる工夫が必要と思われる。