

| | |
|---|---|
| 受付経緯 | 平成 28 年 8 月 18 日(木) 役所担当課吉満係長から 本園宛の苦情受付について連絡があった。苦情は、当園保護者(匿名希望)から電話で受けたとのこと。副園長が役所からの連絡を受け、園長へ内容を伝え、職員ミーティングで対応することにした。 |
| (苦情等内容) | |
| 苦情等の内容は、次の 3 点でした。 | |
| ①シラミのことにする職員の認識との違い、②熱性けいれんの既往症がある園児の保護者への連絡対応の仕方 ③延長保育時の職員の対応などについての苦情です。 | |
| 処理経緯 | 職員ミーティングにおいて、内容の検討した結果、次のとおり確認し、経緯を説明することとしました。 |
| (処理・回答) | |
| 1 シラミについては、昨年から園内で見られるようになり、保護者の協力を 得ながら、職員、園長も入って話し合ってきましたが、中々根気がいることと、費用も掛かることから、完全に除去にいたってないようです。 引き続き、状況をお知らせしながら対処していきますので、ご協力下さい。 | |
| 2 熱性けいれんについては、 ・ 0 歳クラスに 2 名、1 歳クラスに 5 名、3 歳クラスに 1 名の発症歴があり、個別に保護者と話し合いをしながら、一人ひとりの状況を把握し、記録簿を作成して職員は誰でも、発症する事態が生じたときは、対応できるよう確認しています。 ・ 幸い、園内での発症は、過去の 1 例を除いてありませんが、これらのお子さんたちが、家庭での発症経験があり、状況を最もよく知っているのは、保護者またはその周囲の人であることから、目安である体温等に一定の発熱がある場合は、保護者に連絡することにしております。 ・ 状況は個別に異なりますが、保護者との連携を密にし、対応していくことになっておりますのでご協力ください。 | |
| 3 延長保育時の職員の対応について | |

- 保護者にとって不愉快であったことは、率直に反省すべきだと思います。このことに限らず、相手の話をよく聞いて、丁寧な説明を心がけるようあらためて再確認したいと思います。
- 保護者のみなさんの、子どもへの思いと園に対するご理解を得て、延長保育も少なく、時間も短くなっていること、また土曜午後の保育の増加傾向が抑えられてきていることは、職員の長時間勤務の緩和や円滑な勤務シフトの手助けとなっています。
- お互いが支えあう気持ちを大切に、楽しい保育園であることを願って、専門職員としての自覚をもって保育にあたりますので、今後ともご協力ください。

- * 苦情、提案などについては、できれば本園に直接、できない事情の場合は、役所窓口等でも申し出るよう、日頃からお知らせしているところです。
- 今回の苦情についても、管理者(園長)として反省し改善すべきことがあると思われます。今後の状況、推移をみながら、さらにご意見などがありましたら申し出ください。
- なお、役所担当課へも処理状況は報告します。

2016年8月29日 園長