

保護者の皆様

平成 30 年 4 月 1 日

わかひさ保育園

わかひさ保育園の苦情処理体制を以下の通り、平成 13 年度より整えて苦情処理に当たっております。

苦情解決責任者	園長 井上 國康
苦情受付担当者	主任 中尾 みゆき

29 年度の苦情処理状況について以下の通り報告致します。

『 分類 』 職員の対応について 4 件

『 内容 』

- ① 短時間保育利用になった事は知っていたが設定時間(8:30 から 6:30)を事前に教えて欲しかった。
- ② アレルギー児の除去食を徹底して欲しい。(担任以外の職員が延長保育時間に与えてしまう)
- ③ 以前苦情を伝えた後から担任の態度が冷たくなったように思う。
- ④ インフルエンザに罹った園児を、隔離しつつも発表会に出場させた事に対し、同じクラスの保護者より「うつたらどうするの？」と話があった。

『 回答 』

- ① ご指摘の通り、保育園側の配慮が足りませんでした。
(「わかっているはず」ではなく、再度確認・声掛けが必要だと改めて認識させられました。)
- ② 延長保育用のファイルに除去食対応のお子さんの顔写真を入れ、毎回確認し、1人ではなく皆で声を出し合い再度確認して行く事を皆で話し合いました。
- ③ その様な態度で接した事は決してないが、その様に思わせてしまった事は、保育園側の配慮が足らなかったと認識し、特に新規の保護者や継続児でも自分から話して来られない様な方には、今以上に、十分にかかわって行く事が大切だと話し合いました。
- ④ 極力他の子から隔離をして出演させたという事を伝えるが、保護者には理解してもらえない事が出来ず、保護者会から「保護者会としては認めない」との要望があり30年度より、感染症の場合『登園許可書』が出ない場合は「出演させない」とした。