

【苦情解決による定期公表】

令和3年度 苦情の状況

令和3年4月1日	～	令和3年4月30日	苦情無
令和3年5月1日	～	令和3年5月31日	苦情無
令和3年6月1日	～	令和3年5月31日	苦情無
令和3年6月1日	～	令和3年6月30日	苦情無
令和3年7月1日	～	令和3年7月31日	苦情無
令和3年8月1日	～	令和3年8月31日	苦情無
令和3年9月1日	～	令和3年9月30日	苦情無

【過去の苦情解決】

令和2年度 苦情の状況

令和2年4月1日	～	令和2年4月30日	苦情無
令和2年5月1日	～	令和2年5月31日	苦情無
令和2年6月1日	～	令和2年5月31日	苦情無
令和2年6月1日	～	令和2年6月30日	苦情無
令和2年7月1日	～	令和2年7月31日	苦情無
令和2年8月1日	～	令和2年8月31日	苦情無
令和2年9月1日	～	令和2年9月30日	苦情無
令和2年10月1日	～	令和2年10月31日	苦情無
令和2年11月1日	～	令和2年11月30日	苦情無
令和2年12月1日	～	令和2年12月31日	苦情無
令和3年1月1日	～	令和3年1月31日	苦情無
令和3年2月1日	～	令和3年2月28日	苦情無
令和3年3月1日	～	令和3年3月31日	苦情有

① 【苦情の内容】発生日時 3月初旬

保育園での活動については、様々なものがあるが、その内容、活動のあり方について、いくつか、提案、苦情があった。

活動内容

- (1) 園でご父兄が協力し、児童に対してハイハイ運動の介助
- (2) 職員の対応
- (3) アルバム作成
- (4) お便り帳の内容
- (5) 土曜保育の際の、家庭保育協力依頼

【結果】

- (1) ハイハイ運動 現状 保護者全く参加していないということではない。園としても廃止はできない→これまで通り
- (2) 職員の対応 その週、職員会議にて、理事長、園長より、各保育士へ利用者への説語、態度等は今一度、振り返ること、を指導した。
- (3) アルバム作成 →当園では伝統的に、保育園で溜まった児童の園での活動写真を、有る日程、夜保育園を開放して保護者がアルバムを作成するという活動がある。
親同士の交流、児童への愛情の示しとして、保育士が全て作成するのはできない、

園としてもそれを継続していく。作成に時間はかかっても問題ない。家での作業を行っても構わない。と保護者へ理解を求めた。

- (4) お便り帳の記載の仕方 →内容について傷つく表現等があれば、書き方を工夫するよう、職員へは指導する。
- (5) 土曜保育での家庭保育のご協力について→前述の通り、勤務証明書を提出する。

平成31年度 苦情の状況

平成31年4月1日	～	平成31年4月30日	苦情無
令和元年5月1日	～	令和元年5月31日	苦情無
令和元年5月1日	～	令和元年5月31日	苦情無
令和元年6月1日	～	令和元年6月30日	苦情無
令和元年7月1日	～	令和元年7月31日	苦情無
令和元年8月1日	～	令和元年8月31日	提言有

【御要望の内容】8月に実施したアンケート調査より

保育園の周辺地域の状況は、住宅が少なく、早朝や夜間など門扉の鉄柵などが低いのでは？
または、監視カメラの設置などどうなっているのか？園より具体的な説明もなくとても不安です。

【具体策】

→9月28日の保護者会において、ご父兄を前に今後の対応策を説明した。

鉄柵の高さを嵩上げすること。本年度10月以降より予定していることなどを説明し理解を頂いた。

令和元年9月1日	～	令和元年9月30日	苦情無
令和元年10月1日	～	令和元年10月31日	苦情有

【苦情提言の内容】状況：保護者活用の解決占用ポストに10/19に投函された。

大育保育園の保育内容に期待して入園したのに、娘が現在所属している年長さんの保育のこれまでの伝統が崩れていてとても心配、不安で不満です。従来の保育内容を見ているだけに、歯がゆく娘や他の子供達も成長を共に見守っているだけに、何とかして、保育内容を維持して不安を解消して頂きたいと筆をとりました。

他空調設備も早く直して頂きたい。柵の上に扇風機を置いているが、危険なのは？

【経過】投稿を受け、空調機は業者へ修理を依頼し、クリーニング等により、正常に稼働する。

主任自身が親の苦情をまとめ、園長へ報告書が上がってくる。園長がすぐさま職員会議を開催する。

職員一人一人に、今一度保育の実践を見つめなおすよう、期待している親の熱意ある投稿だと、自覚を促す。担任を含めて、子どもたちの成長をしっかり観察するよう、主任とともに今後は、クラスの観察を続ける。

職務会議においては、朝のリズムの内容や、保育士が理解をどれだけ内容をしているのか？検証を開始する。

【具体策と結果】 10月の運動会での課題を職員全員が年長クラスをフォローし、親の期待に応えるため、運動会での課題達成にむけて励んだ結果、成果がでる。但し、卒業まで、クラスのフォロー観察は必要だと職員自身も感じる。担任にはもっと力を発揮するよう度々主任を交えた個人面談を行い発奮するよう激励する。

卒業までの取組には、保護者も理解を示したようで、残り少ない期間に期待を見出したようである。(卒園まで、その後の苦情はなし)

令和元年11月1日 ～ 令和元年11月30日 苦情無

令和元年12月1日 ～ 令和元年12月31日 苦情無

令和2年1月1日 ～ 令和2年1月31日 苦情無

令和2年2月1日 ～ 令和2年2月29日 苦情無

令和2年3月1日 ～ 令和2年3月31日 苦情無

【質問】

3月 コロナウイルスについての、登園の可否について、仕事への報告があるので登園可否を明確にしてもらいたい。

【回答・具体策】

→3月25日 沖縄県のウイルスに対する指針、うるま市からの公文書通知をもって、保護者へは迅速にアナウンスすることを、会報・クラスだよりで通知した。

平成30年度 苦情の状況

平成30年8月1日 ～ 平成30年8月31日 苦情無

平成30年9月1日 ～ 平成30年9月30日 苦情無

平成30年10月1日 ～ 平成30年10月31日 苦情無

平成30年11月1日 ～ 平成30年11月30日 苦情無

平成30年12月1日 ～ 平成30年12月31日 苦情無

平成31年1月1日 ～ 平成31年1月31日 苦情無

平成31年2月1日 ～ 平成31年2月28日 苦情無

平成31年3月1日 ～ 平成31年3月31日 苦情有

①【苦情の内容】 発生日時 3月末日

苦情解決ポストに 保護者無記名にて、ある担当職員に対して、土曜日の園児預かりについて、勤務がお休みの場合自宅でのお世話をお願いしているが、たまたま仕事だったため、保育園へ子どもを連れてきたが、注意された。おかしいのでは？との問いかけ。

【具体策】

→その後、お便り帳などで納得してもらったが、市内保育園での土曜日の登園取扱に関し文書をお配りする。入園式でも再度、全体の保護者に向けて説明した。