

令和3年度 苦情解決公表

社会福祉法第82条の規定により、園では皆さまから寄せられた苦情・ご意見・ご要望等について、適切に対応し、その解決にあたります。苦情等およびその解決については、個人情報に関するものを除きホームページに公表し、保育園の改善に努めてまいります。

当園では、苦情受付窓口を設け、適切に対応し解決にあたります。
苦情受付窓口については、玄関横の壁に掲示してあります。

<苦情・ご意見・ご要望等>

申請日：令和3年6月15日
内容
孫の「ばあば」という呼び方を「おばあちゃん」に訂正しないでほしい。 あえて「ばあば」という呼び方にしているため、孫が混乱している。
解決日
令和3年6月15日
経過・結果
匿名で、上記の内容のお電話があった。 職員間で、子ども達が「ばあば」と言っているときは、あえて「おばあちゃん」という言い方はせず、「ばあば」で対応する。 お迎え時、祖父母の場合は、「おばあちゃん」とい言葉は使用しないように配慮する。

申請日：令和3年8月4日
内容
プールカードの記入漏れがあったので、プールに入らなかったと伝えた。プールカードを記入したつもりであったし、体温とハンコも押してあった。熱も平熱、ここまで書いてあったら、入れるとわかるはずだ。電話を掛けて確認してほしい。
解決日
令和3年8月6日
経過・結果
職員会議で話し合った結果、保育中に電話をかけるのはなかなか難しい。保護者がすぐに電話に出れるとも限らない。入ってはいけないこともあるのではないかな等意見が出た。 結果、暑さもあるので記入漏れであろうと思う場合は、汗流しをすることと統一することにした。園だよりでその旨お知らせする。

申請日：令和4年3月10日
内容
子ども達のマスク着用を緩和して欲しい。子どもがマスクの着け続ける危険性を知ってほしい。保育園でずっとマスクをしている子どもへの影響が心配。 お手紙と参考資料を読んで、運動時の対応などを考えて欲しい。
解決日
令和3年3月10日
経過・結果
3月3日の職員会議で、県のガイドラインが変わったこと、外遊びの時にマスクは外す方向で考えていくことを伝えている。今回ご意見を頂いたことにより、他の感染症を心配している保護者にも外遊びではマスクを着用しないことを伝えつつ、外でのマスク着用を促さないことを再度職員間で確認した。