

令和元年度(平成 31 年度) 苦情受付の状況

【 4 月 】 苦情受付 1 件

保育園部の保護者より、担任からの申し送りは丁寧だが、おたより帳の記入が少ないのが気になる、との電話連絡を受けた。

経過報告・改善内容

電話での対応は主幹保育教諭が受け、クラス担任と話し合いを持った上で、クラスでミーティングを行った。入園してすぐの慣らし保育期間は、お迎えが早いとお子さまの様子等を主に口頭でお知らせしているが、その点については、保護者への説明不足であった。その旨を保護者へ説明しご理解いただけた。今後は丁寧に、分かりやすい説明を工夫する。

【 5 月 】 苦情受付 1 件

那覇市より、一般の方から公園での園児のマナーの悪さや、先生の態度の悪さについて、指摘があったとの電話連絡を受けた。

経過報告・改善内容

園長宛に市より電話があり、一般の方からの苦情報告と指導を受ける。すぐに主幹保育教諭へ説明し、公園で遊んでいたクラスの担任と話し合いを設けた。公園での教諭の立つ位置や安全確認の意識についてどのように考えるか、今後どのように対応するか具体的に話しをし、その後、園内研修として他の教諭と話し合いを持った。各クラスでも教諭の立つ位置や役割分担、安全確認等について考えるよう促し、その結果を主幹保育教諭とも共有している。

【 6 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 7 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 8 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 9 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 10 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 11 月 】 苦情受付 1 件

外部からの苦情。園送迎バスの運転について、園バスが優先車道へ合流する際に、もともと優先車道をはしっていた車両をよく確認せず飛び出してきた危険であった。子ども達も乗車しているのに、車両確認などしっかり気を付けていただきたい、とお電話をいただいた。

改善内容・経過報告 [次ページへ](#)

苦情の連絡を受け園長へ報告し、当該園バスが戻りすぎに、乗車していた担当職員にその時の状況を聞いた。次に、運転手へ、苦情の電話をいただいた旨を話す。運転手より、合流する際は少し強引に入ってしまったかもしれない、と報告を受ける。また体調等は良好であることを確認し、送迎時には車両確認・運転により注意を払うよう園長より口頭で注意した。

【 12 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 令和 2 年 1 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 令和 2 年 2 月 】 苦情受付 1 件

0 歳児クラスの保護者より、お便り帳の園側の記載内容について、言葉の使い方について気になる点があるとクラス担任が話しを聞いた。記入した先生がどのような思いで書かれたのか、を聞きたいとの希望であった。

経過報告・改善内容

保護者より話しを聞いた翌日、0 歳児クラス内でミーティングを行い、記入者が記入する際にどのような意図でその言葉を使ったのか話しを聞く。記入者は、保護者が捉えているような意味での言葉として書いたのではないが、文章をみると誤解されてしまう書き方であったこと、また、記入者は支援員であり、担任(保育教諭)のお便り帳の確認が出来ていなかったことを反省した。

その後、担任と記入者で保護者へ説明を行い謝罪をする。本件については、園内職員研修でも取り上げ、保護者対応に関して各クラスでも確認を行う。

【 令和 2 年 3 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。