

おしらせ

苦情解決責任者 園 長 佐藤 慶知
受付担当者 主幹保育教諭 佐藤 陽佳
主幹保育教諭 松本 沙弥

本園は、園運営に関する保護者の皆様の疑問や不安を解消し、より良い保育サービスを提供できるよう、苦情解決窓口を設置しております。令和5年度に寄せられた苦情やご意見、要望などについて本法人の方針と併せて保護者の皆様にご理解いただきたくお知らせいたします。今後も園児と保護者の皆様、地域の方々に安心して利用していただけるよう、職員一同一層努力してまいりますので、ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

記

<集計期間 令和5年4月1日～令和6年3月31日>

① 苦情受付件数： 12 件

② 相談者： 実名 1 件 匿名 8 件

③ 苦情内容：		解決した件数
1、職員の対応（職員の態度、言葉使いが悪い）	<u>3 件</u>	<u>3 件</u>
2、サービスの質や量（食事の内容等サービスの提供に関する不満）	<u>6 件</u>	<u>6 件</u>
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	<u>0 件</u>	<u>0 件</u>
4、説明・情報提供（説明が足りない）	<u>3 件</u>	<u>3 件</u>
5、権利侵害（暴力・虐待・プライバシー侵害などの人権侵害）	<u>0 件</u>	<u>0 件</u>
6、その他（保育体制について）	<u>0 件</u>	<u>0 件</u>

④ 第三者委員に通知した苦情件数 0 件

④ 上記苦情の具体的内容

《内容》ルクミーに変わり、家庭からの通信欄がなくなり不便に感じるとのお話を伺っております。

《回答》こちらの手違いで通信欄を一旦削除してしまったのですが、ご意見をいただきすぐに復元させていただきますました。

《内容》キッズリーは入力欄に履歴機能があり、新たに同じことを入力する際に前回の入力を流用することができ手間が省けたがルクミーは毎回新たに入力する必要があり不便を感じます。

《回答》ユニファさんに問い合わせたところ、ルクミーの仕様上文字の入力の履歴機能はないそうですが、要望としてユニファさんにお伝えさせていただきました。

《内容》ルクミーへの切り替えについては、セキュリティの更新がなくなると聞いていたが運営会社に問い合わせたところそのようなことはないとの事でした。嘘や建前ではなく園側の費用面や手間など切り替えた本当の理由を教えてください。

《回答》私たちは運営会社のユニファさんからキッズリーはすでに開発が終了しており、メンテナンスも終了する旨の説明を受けております。今後、不具合等があっても更新プログラムの提供がなくなる旨の説明を受け法人全体でルクミーへの切り替えを勧められております開発終了にとまなう更新プログラムの提供がなくなる事のリスクを考え、キッズリーの良い部分をルクミーに反映させてほしい旨を伝え、法人全体でルクミーへ切り替えをさせていただいた次第です

《内容》わくわくシアターや運動会などの日程変更など園長が変わってから変更されたことが多くありますが、なぜ変更したのかがよくわからないことも多いので独りよがりの変更を感じる事もあり丁寧な説明と保護者に寄り添った運営となるようにしてほしいです。

《回答》説明が行き届かない部分がありご不便をおかけいたしました。何か変更がある際にはしっかりと保護者の皆様にも伝わるように努力させていただきます。

運動会につきましては6月ですと開催時期が早く子どもの育ちから、もみじ組、かえで組の参加が難しく、9月頃であれば全園児で実施できるものと考え、今年度より秋口へ移させていただきました。それに伴いわくわくシアターも少し後半へずれこんでおります。変更がある際には職員で話し合っておりまして独りよがりですと進めているというわけではございませんのでご安心ください。

《内容》前の園長は子どもと積極的に関わる姿が見られており親しみやすさを感じましたが、今の園長は挨拶をする程度で子どもと関わる姿や名前を呼ぶ姿も見かけず事務的な対応なのが気になっています。

《回答》雲中園長先生は水の会の中でも一番子どもと遊ぶ園長先生だったと思います。朝、夕の職員が少ない時間は私も保育に入らせていただく事もありますが、基本的には事務を兼務しており、事務をとっておりますので何かあれば、遠慮なくお声がけいただけましたらと思います。

《内容》給食メニューの配信ですが、給食だけではなく午後のおやつも配信していただけますか？

《回答》午後おやつも給食と一緒に配信させていただくようにいたします。

《内容》園からの連絡帳が19時になっても届かない。今後、連絡帳を送信する時間を決めてほしい。もし決まっているのであれば再周知してほしい。

《回答》園からの連絡帳の送信時間につきましては、保護者の皆様から頂いたお迎え時間の一時間前に送ることとしておりますので、基本的にはお迎え前に連絡帳は届いていることになっています。しかしながら、お迎え時にまだ届いていないということがあれば、遠慮なくお近くの職員、職員室までお声がけください。

《内容》17時以降、大きいクラスの保育士が2人になり、夕方の自由遊び（合同保育）の際に、子どもたちが落ち着いていなく、遊戯室を走り回っている姿がある。ケガに繋がりそうな場面を何度もお迎えの際に目の当たりにして不安。子どもたちが落ち着ける環境を整えてほしい。

《回答》大きいクラスの職員と、夕方の合同保育の際の遊び方や、保育者の在り方を今一度話し合い、伝承遊びなど子どもたちが飽きずに遊び込める遊びを展開していけるよう、毎日夕方の遊ぶ時間の前に話し合う時間を設け、遊戯室の準備などの環境を主幹が最終確認していき、安心・安全に遊べるようにしてきます。職員の勤務時間を調整し、日中、手厚い部分の時間の保育士を夕方へと勤務時間を変更し、17時以降も保育士3人で見れるようにしていきます。

《内容》運動会の保護者席について、全クラス同じ場所だと、場所取りの順番や混雑などが想定されるため、あらかじめ整理券を配布してほしい。もし配布せずに行う場合、その理由も併せて教えてほしい。

《回答》職員で保護者席の見直しを行い、先日お知らせを配信した通り、大きいクラスと小さいクラスで保護者席を分け、一家庭の場所取りの幅2.5m×1.4m以内と決めさせていただきました。また、大きいクラスは人数が多いことから、3、4、5歳児とクラスごとに分けて座れるように致します。

《内容》家庭で子どもに茶碗に残った白米を集めることを伝えると、お茶にスプーンを入れて濡らした状態で白米を集めていた。子どもから「園で（先生に）教えてもらった、みんなやっている」と言っていた。行儀が悪いのでそのようなことをやらせるのは辞めてほしい。

《回答》電話口ですぐに謝罪し、そのような対応を辞めるよう、担任にも伝えることを保護者に伝えた。その日の連絡の会で職員に話し、どのように食事提供をしているのか話し合いを設けています。

《内容》夕方、お迎えに行った際に、園児が保育者に向かって何度も呼びかけているのに対し、保育者は気づいていなかったのか、または無視をし続けていたように見えた。理由はともあれ子どもの問いかけに気づかない、無視をすることは子どもが傷つくことだと思う。

《回答》電話口ですぐに謝罪し、該当保育者に話を聞き、対応を見直すことを伝えた。園全体としても子どもへの関わり、対応を見直すよう、話し合いを行った。何か手が離せない状態だったり、すぐに気づけないこともあるかもしれないが、子どもを第一に考え、優先し、保育に当たっていくよう伝えている。

《内容》楽器活動を全くしていないことが気になっています。カスタネットやタンバリン、鈴や鍵盤ハーモニカ、鉄琴や木琴など、幼児期に楽しめる楽器は様々あるがどの楽器も使っていることを聞いたことがありません。なぜ、そのような活動を行っていないのか？

《回答》鍵盤ハーモニカ、鉄琴や木琴以外の楽器は園にもあり、誕生会の出し物などで楽器に触れたり、廃材を使って楽器を作り、演奏する活動も行ってきたことはあったものの、楽器活動をする機会が減ってしまっている現状でありました。音楽に親しむ中で自分なりに表現する手段の一つとしてリズム楽器、歌やお遊戯があるものと本園ではとらえております。以前のように、楽器に触れる機会を増やしていくことが出来るよう、園の職員に周知を行っております。

以上