

社会福祉法人協和会 信和保育園
苦情処理責任者 園長 伊藤嘉朗

平成28年度 信和保育園における苦情について

平成28年度における苦情は早良区役所への苦情2件、保護者同志のトラブル仲介の1件でした。早良区役所への苦情のうち1件は「朝、暖房が入っていない」というものでした。その後に判明した保護者は2歳児で朝の受け入れ保育室（床暖房稼働）から各クラスへ移動する時間帯に登園（自分のクラスはまだ温まっていない）していることから寒さを感じたと思われます。区役所の職員に「必要以上の暖房は子どもの成長によくないこと、暖房が入っていないわけではないこと」を説明。保護者が匿名で早良区も園側に名前を告げなかったことから園からの直接説明は行わなかった。他の保護者などに聞き取り調査をしたが「寒い」と感じる保護者はいませんでした。

2件目は「土曜日の登園について重圧を感じる」という電話でした。現段階で通常の3分の1程度が土曜日に登園しており、給食の残食を減らす目的から土曜日の出席に関しては事前調査をしているが、そのことが「重圧」とのことであるようでした。「お休みならば普段関われない分、子どもと関わって下さい」という保育方針ですが、職員に対し「重圧になるような口調は避け、出席しても全く問題ではないこと」を確認しました。

保護者の仲介は5歳児母Aさんと、4歳児母Bさんのトラブルで、Aさんが「
園長と主任保育士が間に入りました。
A、B両保護者と園長、主任の4人で顔を合わせ円満に解決しました。

以上です。苦情処理第三者委員に個別に持ち込まれた案件は0件でした。

平成29年3月 日 信和保育園苦情処理対応責任者 園長 伊藤嘉朗 印

〃 受付者 主任保育士 有江涼子 印

平成29年3月 日 齋藤久護 印

岩室勝子 印