

平成28年度 わんぱく保育園 苦情・要望

	苦情内容	回答	今後の対応
1	入園して以来、噛み付き引っかき等による顔の傷が絶えない。相手側の保護者に対して、園の対応はどうなっているのか、相手側の保護者から謝罪を求めるとともに、先生達にはしっかりと目を向けてほしい。	園から相手側の保護者数名に要望があった保護者の電話番号を伝え、謝罪を求めている旨を伝える。また保育士にはかみつひっかき不起きないように、意識の徹底を促すことを約束した。	噛み付きひっかきは毎年のテーマ。特に0・1歳は多い時期となり保護者の心配も大きいと思う。噛み付きひっかきは直前で阻止してこそ保育士であるという考えの下、噛み付き引っかきノートを作成し、どの曜日・どの時間に多いのかを分析し対応していきたい。
2	わんぱく保育園では、出欠の連絡もメール送信。保護者への伝達事項を一斉メール配信としているが、メールのやり取りだと「情」が薄く感じられる。また返信が無いので届いているのか届いていないのかがわからない。	朝の登園時は受け入れにおられるため、電話対応により園児に目が届きにくくなってしまふ。そのためメールでの連絡とさせていただいている旨をお伝えする。その上で、保護者からのメールにおいては「確認しました。」というメールを配信するようにし、病欠の場合はタイミングを見て保護者に連絡をするようにすることを約束した。	保育の都合上どうしても朝の電話対応は難しい。そのため比較的保育に余裕のあるタイミングで保護者に電話をかけるなどし、保護者の不安を少しでも和らげる対応をしていきたい。
3	年間行事計画を見てお休みを取っているため、誕生日会の日程を園の都合で変更されては困る。	誕生日会に関しては保護者見学が前提の行事ではないため、優先的に重要な行事が入ったため他の行事を入れさせていただいた。出来る限り変更はなくしたいが、重要性の高い行事が入った場合は早急にお伝えさせていただく。	行事日程が変更になる場合は余裕をもってお伝えする。
4	園児を誘導する際の笛がうるさくて寝られない。笛を吹かないでほしい。	園児の誘導の際、まったく笛を吹かないということはお約束できないが、必要に応じてにし、最小限にすつようにする。	地域の方々には夜勤の方もいますので、笛での誘導は極力避けるようにすることを職員に徹底指導した。
5	土曜日保育の申込書がダウンロードできず、原本からのコピーは手間がかかる上、代金もかかるのでできない。	必要に応じて対応させていただくが、皆様に申込書はダウンロードを促しているためご協力をお願いしたい。	必要に応じて原本を渡すなど、対応していく。