

苦情及びご意見・ご要望内容及び結果の公表

(1) みずほひじり保育園

苦情解決責任者 園長 神田 徹

苦情受付担当者 主任 近藤広美

■苦情の申し立て

平成 29 年度はありませんでした。

■その他のご意見・ご要望

件数	ご意見・ご要望内容		対応
3件	保護者	泣いている子どもの手をもって移動させていたのを見かけた。手が抜けることもあるのでやめてほしい。	園長、主任、保育サービス委員による緊急の保育サービス委員会を開催し、不適切な行動の確認と対応を検討し、危険な対応をしないよう徹底しました。
	保護者	同じクラスの特定の子どもがいつも泣いていること、廊下に出されているという内容を、自分の子どもを通じて聞いたが、どうなっているのか。	園長以下、職員による代表会議を開催し、状況を確認しました。特定のお子様については、園内で安心して過ごせるように、適切な援助の方法について検討を行いました。保育士の対応については、同様なことがないように職員会議を通じて周知徹底を行いました。
	保護者	写真販売のるくみーが使いづらい	閲覧方法について、使いづらいことのご意見を伺い、るくみー運営会社に通知し、確認しました。現在、使い方のアドバイスを適時メールで配信しています。

(2) 東松原保育園

苦情解決責任者 園長 佐藤佳子

苦情受付担当者 主任 草壁千枝

■苦情の申し立て

平成 29 年度はありませんでした。

■その他のご意見・ご要望

件数	ご要望内容		対応
3件	保護者	るくみーの一斉販売に送料が掛かることが伝えられていない。	お手紙にきちんと伝えてあることとお話し、今年度は年度末に送料無料であることもご説明をさせていただきました。
	保護者	家庭の問題に担任以外の職員がどこまで知っているのか？	今回のケースで、お子さんの引き渡しの関係があったので、職員全員が把握していることを担任よりご説明をしました。
	保護者	お迎えの時に待たされる。職員の対応が悪い。	お迎えに来られた際には、一日の様子等をお伝えする場合がある旨ご説明しました。職員においては、少しお待ちいただくなどの一声を掛けさせていただくなど、対応をしました。