

保護者の御意見への対応について

令和2年6月より、保護者から園に、御意見をいただき対応等を行った事項です。
苦情解決第三者委員との協議の上、公表するものです。

まなびこども園

項目	内容	対応
延長保育について	<ul style="list-style-type: none"> ・登園するたびにお迎え時間を聞かれ、今日も何か言われるのではないかとひやひやしている。 ・延長保育を希望しているのに利用できないのはおかしいのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・延長保育は、入園後1週間程度は、子どもの状況を注意深く見る必要もあり、なるべく早いお迎えを依頼する場合があります。 ・家族の事情がそれぞれあり、制限を設ける場合には、十分な説明が必要であることを職員会で確認を行いました。
傷の連絡と職員の対応	<p>降園後、腕の傷に気づく 職員が、前日に腕の傷はあったことを伝えましたが納得されないまま降園 2日後、リーダーが説明とお詫びをした時に、職員の対応に不満を持っていることを伝えられる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・視診にて気が付いたことは共有すること、保護者に伝えることが基本であることを確認しました。 特定の職員の子どもへの対応に不満を持たれていたようだったので、園長より子どもへの声掛けの在り方を見直すように注意を行いました。
延長保育時の連絡について	延長保育のお迎え時に、メモを見てしか話してくれない。	<ul style="list-style-type: none"> ・延長保育時間は、クラス担任がお迎え時にいない場合が多くあります。 延長担当が連絡事項については、メモを見て正確に伝えることにはなりますが、今後コミュニケーションが取れるような連絡の仕方を工夫します。
職員の対応について	お迎え時にクラス担任と話をしていたら他のクラスの職員が、保護者の私的なことで保育室から大きな声で声をかけた。周りに他の保護者もいる中でのことだった。	園長より、プライバシーのこともあり保護者に対する対応の仕方について指導を行いました。
園での写真・ビデオ撮影について	ネット上で当園に寄せられている意見 園の行事における写真・ビデオ撮影ができない	過去に園の行事映像をネット上に公開されたことがありました。 映っていた他の保護者より苦情があり、行事等におけるビデオ撮影を禁止させていただきました。写真は、可能としています。 今後の方針は、当園のホームページに記載させていただきました。