

## 令和元年度 苦情解決

受付番号	No.2
受付日	令和元年6月5日(水)
苦情申出人	園児保護者
苦情内容	宜野湾市より苦情の報告を受けました。内容は担任の先生の口調が怖い、目つきが怖い、質問をしたら「うん、うん、うん」とまともに取り合ってくれなかった。担任を変えて欲しいというものでした。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	令和元年6月6日(木)
対応経過	翌日、当該職員に苦情内容を説明しました。当該職員に心当たりはなく「受け入れお迎えの時間で忙しかったのかと思います。口調や目つき等、保育者としての立ち振る舞いには気をつけていましたが、人によってはきつく感じることもあるのだと今回の件で気づきました。今後意識して改善していこうと思います」と当該職員も十分に反省しております。
結果	当該職員も今回の件で保育者としての立ち振る舞いや保護者への対応には十分に気を付けなければならないと気づくことができました。その後、今回の件に関して苦情等はありません。

## 令和元年度 苦情解決

受付番号	No. 3
受付日	令和元年6月7日(金)
苦情申出人	園児保護者
苦情内容	<p>宜野湾市より苦情の報告がありました。内容は翌日の土曜保育を断られたというものです。当園では、土曜保育を利用する際、保育士確保や給食材料の発注等の関係で「土曜保育届」を前月25日までに提出していただいております。当該保護者からは「土曜保育届」提出がなく、また急な申出であったため、保育士確保が難しいことを伝え、家庭保育のご協力をお願いしました。保護者の方はその場で納得したように思えましたが、その後、宜野湾市に問い合わせがあったとのことです。</p>
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	令和元年6月7日(金)
対応経過	<p>宜野湾市から苦情内容の説明を受けた後、すぐに保護者へ電話をかけた後、もう一度説明を行いました。来月からは「土曜保育届」を期限までに提出していただくよう説明し、了承を得ることができました。明日の土曜日は家庭保育を行うことができるという事なので、今月は次週の土曜日から土曜保育を受け入れることになりました。</p>
結果	<p>当園では、保護者の仕事が休みの多い土曜日に保育士の勤務調整をさせていただき、平日の保育の充実を図っております。土曜日に保育士を確保するためにも「土曜保育届」は提出していただきたい書類でしたので、保護者の方に納得していただけてよかったです。その後、今回の件に関して苦情等はありません。</p>