

2024年度苦情及び要望状況報告

(4月～6月)

4月22日(月) 保護者より

- ・土曜保育の件で話をしたらもういっばいと断られたが、いつまでの提出か。もっと話し方もあるのではないか。
- ・「お父さん、お母さんが休みの時は、お父さん、お母さんと遊んでね」と先生に言われたと子どもが話していたが、子どもにそのような事を言ってもいいのか。うちの子が来るのが嫌なのか。

保護者に対し

土曜保育のお話の際、希望当日の子どもの受け入れ状況や、職員体制状況を再度確認し丁寧な説明、対応を行うことが必要だった。

提出日に関しては、コドモンでお伝えしましたように20日の期限となっています。

又、保護者が休みの時は子ども達と過ごしスキンシップをとる事で子ども達の成長にとっていい影響が出る等、園としての趣旨を話し、保育士が子どもへ直

接話をしたことについては、子どもが喜ぶであろうとの思いから話をしたのであるが、その際丁寧にわかりやすい言葉で話す必要があった事、又お子さんの登園を嫌がることは一切ないことをお伝えする。

職員に対し（苦情受付当日午睡時間を利用し）

土曜保育に限らず、その都度状況等を確認し保護者に対し丁寧な説明、対応を行うよう徹底し、保護者対応をより良いものにする事を全職員で確認した。

4月23日（火）沖縄市より

- ・上記内容の苦情が保護者よりあったと報告を受けた。

沖縄市に対し

- ・22日の保護者及び職員への対応、園の趣旨を伝える。

上記内容を第三者委員への報告も行いました。