

令和3年4月1日～令和4年3月31日

(1) みずほひじり保育園

■苦情の申し立て

件数	受付内容	対応
2件	食事介助中の職員の発言に対してのご意見をいただきました。	クラス担任の聞き取りを行い、事実を確認いたしましたので、「服務心得」に基づき、注意をしました。また、全職員に対しても、職員会議にて改めて、対応の周知をいたしました。
	祖母と姉(幼稚園児)が0歳児クラスの弟を迎えに来た際、祖母のみ、クラスの方に迎えに行き、姉は玄関対応の職員と一緒に待っているはずでした。ところが、他のお迎えの保護者に対応している間に、姉は玄関を出てしまいました。母親からは姉が玄関を出て、駐車場付近にいた事に対し、職員の対応の悪さを指摘されました。	お母さまには丁寧に謝罪し、兄弟と一緒に連れて迎えに来た場合は、玄関で一緒に待っていただき、職員が玄関先まで、お子様をお連れするに対応に変更いたしました。

■その他のご意見・ご要望

件数	受付内容	対応
2件	衣類の返却の間違えが数回あり、十分気をつけるようご意見をいただきました。	通園カバンに衣類等を入れる時には、一回一回名前を確認するよう行っていますが、さらに間違いがないようにエコバックの名前を大きくするなどの仕組みを構築し、間違いのないように取り組んでまいります。
	1歳児クラスの子どもにマスクを着用させたいとの要望をいただきました。	コロナ禍でご心配になられ気持ちは理解できることはお伝えした上、年齢的に保育士は言葉が十分に出ないお子様には顔の表情で体調等を読み取っている事。また、正しいマスクの着用は年齢的にできず、感染予防対策にはならない事をご説明させていただきました。 なお、マスク着用の練習として2歳児以上のお子様には保護者の方のご希望に添い、マスク着用を行っております。その際にも、子ども達のマスク着用の状況をご説明させていただいております。