

令和3年8月18日

令和2年度 苦情の公表

社会福祉法人 清風会

令和2年10月に法人本部で受け付けました東かなまち保育園の保護者からの苦情の内容につきまして、明確な回答をお返しすることもないまま本日まで経過してしまったことに対し、深くお詫び申し上げます。遅まきながら、検討した結果を報告致します。

①行事ごとにアンケートの集計があるが、保護者が一生懸命記入しているにも関わらずフィードバックがされていない。

回答) これまでのアンケートで頂いた貴重なご意見により、改善をできた点もいくつかありますが、保護者の皆様へフィードバックできておらず、申し訳ございませんでした。今後、保護者の皆様に協力頂くアンケートにつきましては、集計結果や改善策等を園内掲示板や園だよりで開示していくこととします。

②職員との会話の中で、発言の中に不適切で違和感を感じるものがあった。組織として教育されているのか疑問がある。

回答) 職員の発言に対し、不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。今後は、接遇研修等はじめとした職員指導を充実させ、対応改善に努めて参ります。

③園児が外したマスクがタオル掛けに密な状態で掛けてあった。区からも問題があると言われているのになかなか対応してくれない。

回答) 不安を抱かせてしまい申し訳ございませんでした。今後は区からの指導に基づいた対応を取って参ります。

④お昼寝の時間に職員が保育室内でマスクを外し、談笑しながらお菓子を食べている光景が見られた。コロナ禍でもあり、誤ってアレルギーのある園児の口に入るなどした場合等心配である。やめてほしい。

回答) コロナ禍の中でこのような行動を取り、不安を抱かせてしまい大変申し訳ございませんでした。今後は給食提供時を除き、保育室内での職員の喫食は、禁止と致しましたのでご了承ください。

⑤園内の収納について。園児のロッカーが十分な広さが無い。ヘルメットも入れることができず不便である。

回答) 園児のロッカーに十分な広さが無いとのご指摘に対し、当方の見解としましては、通常の持ち物の範囲だと収まる広さと認識しています。法人内の姉妹園と比較しましても、小さくはありません。個々人の荷物量において差がありますので、狭く感じるケースはあるかとは思われますが、簡単に改修できるものではございませんのでご理解ください。ただし、ロッカーの使い方について今よりうまく活用できないか今後検討して参ります。

ヘルメットに関しましては、本来保育に必要なものではないため、ロッカーに入れる想定をしていません。他の保護者様もヘルメットは持ち帰りしていただくようお願い致しております。ご不便をお掛けしている面はあるかと思われますが、どうかご了承ください。

今後につきましては、全ての保護者様からのご意見を承りました場合、当然の事ではございますが、一つ一つきちんと誠意をもってお返ししていくことをお約束致します。