

## 2022年度 苦情報告

2022年 4月 5日

3月の臨時休園について、「上の子のクラスが休園になった場合は下の子は連れてこないようにと、協力依頼があった。仕事をしているので、とても困る」とのこと。3月から3件ほど区へ苦情が入った。

対応

流行させたくないという立場はわかるが、誤解を与えるような言い方は避けるようにと区から助言有り。保護者への対応に迷ったら、必ず園長・主任に声をかけるよう職員に指示。

2022年 4月 8日

荒川区に兄弟関係で子どもを預けている保護者より、匿名での苦情。「兄弟でどちらかが濃厚接触者になったときは、2人とも休んでほしいと言われるが困る」とのこと。

対応

園では兄弟の保育を断ってはいないが、今後は丁寧に説明すると返答した。

2022年 5月 12日

遅番の保育士に対する苦情。お迎えに来た保護者が事務室に立ち寄り、「わが子がお迎えの時に塗り絵をしていた。いったん子どもを引き取ったが、『もう少しで終わるから』と子どもが言ったので、保育室に戻したところ、『もうお家でやってね。』と高圧的に言われ、子どもが泣き出してしまった。子どもの気持ちを大切にしていないと感じた」とのこと。

対応

翌日遅番担当保育士に経緯を確認する。一旦引き渡したが、戻ってきたので5分ほど待たつもありだが、塗り絵が終わりそうになく、コロナのこともあり終わりにしてくださいと伝えたとのこと。子どもの気持ちを大切に、迎えに来た保護者にも丁寧に対応するように指導した。その後、保護者に謝罪。

2022年9月14日

1歳児の保護者より、「登園時に子どもが他児に押され、スタイを引っ張られて嫌な思いをしているのでどうかしてほしい」とのこと。

対応

事務室だよりにて、「登降園時は子どもから目を離さないよう」と周知した。

2023年3月10日

匿名で荒川区保育課に入電。「短時間で子どもを預けているが、自分のクラスだけ16時に迎えに来るように言われている。他クラスは17時だというのに、納得がいかない。」

対応

職員会議にて、荒川区の短時間の基本保育時間が9時から17時であることを確認した。

にじの森保育園