

## 苦情対応報告書【大地の子こども園】

受付日時	令和2年6月3日(水)
受付方法	<input type="checkbox"/> 窓口 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> その他( )
受付者	保育こども園課 指導管理係 國吉
内容	<p>1.【意見内容】</p> <p>(1)第2土曜日は園で研修があり、12時までの受け入れを保護者に依頼している。仕事などで家庭保育が出来ない場合があり、前日などにお預りもする場合もあるが、預かりをお願いしたら、園の先生がしつこく家庭保育が出来ないかなど言うので、預かりをしたくないかの様に聞こえ、預けにくいのでどうかしてほしい。</p> <p>(2)入所申込をする際に1号と2号での併願の申し込みをしていた。園の方から、「園に入れるかどうか分からないです」と言われた。2号で入所が出来ないためのために、1号の申し込みもしている。市の方ではその様なルールはないと思うが、園での独自のルールを設けて、それを保護者に言うのはおかしい。</p> <p>2.【意見内容に対する保護者からの要望】</p> <p>上記の意見内容と園での対応を園内掲示をするよう要望があります。</p> <p>上記の件につきまして、貴園での対応を下記に記入をお願い致します。          ※保護者は、匿名を希望されておりますので、何卒お願い致します。          ※上記の第2土曜日の家庭保育の保護者向け依頼文書(5月分)の資料のご提出もお願い致します。</p>
対応日時	令和2年6月11日(木)
対応方法	<input type="checkbox"/> 文書配布 <input checked="" type="checkbox"/> 園内掲示 <input type="checkbox"/> 保護者面談 <input checked="" type="checkbox"/> その他( )
園名	大地の子こども園
報告者	園長 上原 勇人
対応内容	<p>【事実確認】</p> <p>(1)6月13日(土)は12時までの受入依頼を行いました。これまでは行事後、全職員参加の園内研修を行っており、今回の「大地の子まつり」についても中止にはなりましたが、保護者の皆様には「午前中までの預かり保育」ということでご理解いただけていると一方的に解釈しておりました。また、行事が中止となった時点で、保護者の皆様には、6月13日の土曜保育の利用については丁寧に説明を行うべきでしたが、配慮不足で大変申し訳ございませんでした。本来でしたら12時以降もお預りすべきですが、既に全職員を対象とした研修内容及びスケジュールになっており、今回の園内研修に限りましては、午前中までの保育利用のご協力・ご理解をいただきますようお願い申し上げます。</p> <p>なお、全職員一同「お預かりしたくない」等の思いは一切ございませんが、保護者の皆様にご心配やご不安をおかけしまして、心よりお詫び申し上げます。対応として、全職員で現状の共有と今後の対応について話し合い、下記の通りとしましたので、お知らせいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土曜保育の利用については、6月13日を除いて、従来通りに受け入れを行いますので、安心してお預りください。</li> <li>・園内研修に伴う家庭保育の依頼については、今後も「家庭保育ができるご家庭」に協力をお願いしたいと思います。</li> <li>・保護者参加の行事後は片付け等や園内研修となりますので、午後は家庭保育のご協力をお願いします。</li> </ul> <p>(2)1号と2号の併願について市は可能とのことですが、当園では下記の通りです。          令和2年度 1号認定園児募集要項 ④併願について、「当園では2号認定と1号認定の併願はできません。また、1号認定決定後に2号認定への変更はできませんので、ご了承ください。」と記載して案内をしています。それをご理解いただいた上で申し込みを受け付けております。</p> <p>今後も保護者の皆様には安心してご利用いただけるよう、受入体制の充実を図ると同時に保護者の皆様に対する接し方や言動についても改善してまいります。          また、ご意見やご要望がございましたら、お気軽にお伝えいただけるような雰囲気作りや保護者の皆様との信頼関係を築きながら、お子様の成長を見守っていくよう努めてまいりますので、今後ともよろしくようお願い申し上げます。</p>