

苦情対応報告書 【大地の子こども園】

受付日時	令和3年5月7日（金）
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
内容	<p>【意見内容】</p> <p>1.給食利用の確認について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コードモン（アプリ）で、平日の給食利用の確認が行われているが、何の意味があるのか。平日は利用するのが当たり前ではないのか。 ・「給食」と「おやつ」の両方に利用チェックを入れないといけない。保護者にとっては負担である。 ・平日の利用を確認しているが、利用しなかった場合、給食費の返金等があるのか。 <p>2.土曜日に利用しづらい雰囲気がある。</p> <p>土曜日に利用する保護者に対して、園全体の雰囲気が悪い。挨拶がなかったり、保育士に「（土曜日は）あずける人少ないですよ」「あずけられる子ども達、かわいそうです」と言われた。仕事で預けていることを理解してほしい。</p>
対応日時	令和3年5月17日（月）
対応方法	<input type="checkbox"/> 文書配布 <input type="checkbox"/> 園内掲示 <input type="checkbox"/> 保護者面談 <input checked="" type="checkbox"/> その他（コードモンのお知らせ配信にて通知）
園名	令和3年5月7日（金）の苦情対応について
報告者	園長 上原真人
対応内容	<p>平素より、当園の運営方針・保育活動にご理解・ご協力いただき、感謝申し上げます。R3.5.7付の意見内容（1・2）について、ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございません。返答内容につきましては、以下の通りとなります。</p> <p>1. 給食利用の確認について</p> <p>回答：R3.4.15付コードモンアプリ「出欠の利用申請」のご利用に関するQ&Aについて、お伝えしておりますが、導入に至った経緯について、追記でご説明させていただきます。R3.2月より厨房業務の外部委託に伴い、委託会社と協議した結果、事前に登園児童数を把握し、食材発注、仕込み、給食の提供数を計画的に管理するために、コードモンアプリ出欠の利用申請を導入しました。「平日は利用するのが当たり前ではないか」のご指摘について、コロナによって日常生活が大きく変化し、保育業界では保育所運営や保育活動の見直しが行われてきております。実際にコロナが急に流行り出した一年前の今頃は、多くの園児が家庭保育で自粛をしたために、当園を含む市内の保育園では給食の廃棄ロスが多かったことも事実としてあり、多くの園がそのコストを負担しました。その時の反省もあり、当園では廃棄ロスを減らし、環境保護活動も行っていきたいと考えていた矢先に、偶然にも他園の紹介により委託会社と出会いました。業務調整を重ねていく中で、委託会社の方針、理念に触れ、また全国的な大企業の実績にも感銘を受けたことで、総合的に判断し、厨房業務の委託を決定しました。現在、委託して早3ヶ月が経ちましたが、給食メニューの豊富さ、栄養バランス、食に対する徹底した衛生基準の中で、園児たちも以前にもまして食に対して、興味関心をいただいております。つきましては、当園では今後も委託先と連携し、給食の提供方法について、コードモンを通して、計画的に管理していきます。また、多くの保護者の皆様にもご協力いただき、コードモン「出欠の利用申請」の定着に向けて、着々と進んでおります。保護者の皆様におかれましては、日々の子育てで多忙な日々を過ごされていることを重々承知の上で、ご負担をおかけしておりますが、引き続き、ご理解の、ご協力いただきますようお願いいたします。なお、コロナ禍におきましては、公立保育所、認可保育園、認定こども園等では、コロナの影響で家庭保育等で自粛した園児には保育料の減免を行っており、給食費も対象として含まれています。当園では、糸満市の方針に則り、毎月の利用日数に応じ、市で算出した保育料の減免額に準じて、保育料の返金も行なっております。現状、0～2歳児の保育料には給食費も含まれていますので、保育料で調整されています。実際の給食代の返金は3～5歳児が対象です。</p> <p>2. 土曜日に利用しづらい雰囲気がある。</p> <p>回答：第二土曜日は「職員の資質向上と学びを得る機会として園内研修」を実施しており、土曜日に家庭保育が可能なご家庭には家庭保育の協力依頼をさせていただいておりますが、保育士の依頼時における伝え方やニュアンスに不愉快な思いをさせたことについては、申し訳ございませんでした。職員一同、反省し態度や言動を改めると同時に、今後このようなことがないよう精進してまいります。当園では、土曜保育の利用については食材発注、職員配置の観点から「利用する週の水曜日まで」にコードモンアプリにて出欠の利用申請（昼食・おやつ項目をチェックの上）していただいております。現状、多くの皆様にご理解・ご協力いただき、円滑に運営ができていくことを深く感謝しております。しかしながら、全体への定着に向けて、「コードモンのお知らせ配信で不定期に周知させていただきます」ので、その点につきましては、何卒ご了承ください。土曜保育の利用について、皆様に気兼ねなくご利用していただきますよう、万全の受入体制を整えておりますが、前段でもお伝えしましたように、運営の都合上、所定の手続きをきちんと遵守いただいた上で、ご利用いただきますよう重ね重ね、申し上げます。最後に、今後このようなクレームを減らすために、園全体として真摯に取り組んでまいりますので、仮に不愉快な扱いを受けた際には、事実関係を明確に把握するために、『いつ・どこで・だれが・なにを・どのように』を記録もしくは記憶していただき、園長までお伝えいただければ、園長が責任を持って職員を指導していきます。今後とも、当園の運営方針・保育活動にご理解、ご協力のほど、宜しくお願い申し上げます。</p>