

社会福祉法人島根県社会福祉事業団  
令和6年度上半期苦情解決結果

苦情名	サービス内容に対する苦情
施設名	しらとり保育所
申出人	匿名
受付方法	口頭
分類	サービス内容に関すること
内容	<p>保護者から、担任の先生に今の気持ちを聞いてほしいということで次のとおり話される。</p> <p>①土曜保育の利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・木曜日締切の土曜保育の申込を金曜日に玄関で職員を尋ねたところ、申込用紙を出していないこと、土曜保育を受けられないことを特に確認することなく即答されたことがあった。</li> <li>・土曜保育の用紙を玄関で提出することを忘れ、カバンに入れていたことを職員に指摘された。</li> <li>・土曜保育の利用申出時間より早く登所したところ、予定時間と異なることを職員に指摘された。</li> </ul> <p>以前、姉や兄が通っていた保育所とは対応が異なり、困惑し、きついイメージを持った。土曜の午前は仕事で、午後は姉の習い事もあり、土曜保育を利用しているが、利用することが悪いことのように感じる。</p> <p>隙間の時間に買い物をしているときに、職員の方に見られたらどう思われるかを考えてしまう。</p> <p>提出方法について、忘れそうになるので、週ごとに提出するのではなく、1か月まとめて提出する方が保護者も職員も楽になるのではないか。</p> <p>②行事の駐車場や希望保育について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遠足のたよりに自家用車で来所しないように記載があったが見落とししていた。遠足当日に保育所の駐車場に駐車しようとして、誰も停めてないことに気づき、別の保護者に聞いたところ、駐車できないことを知り、驚いた。</li> <li>・現地解散等の考えは、子どもに寄り添ったものであり理解できるが、行事の際は午後から仕事を入れることもあるので柔軟に対応してもらいたい。</li> </ul> <p>③降所時の子どもの送りについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入所してから子どもだけで玄関に出てくることが多いように感じている。職員が付き添わないことが気になっている。</li> </ul> <p>④転園について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土曜保育に関するイメージが自分の中で気になり、育了まで見据えたときに色々な思いを感じて不安になる。小学校校区や家からも近く当所を選んだが、この気持ちが続くようであれば転園することも考えている。</li> </ul>
解決経過	<p>担任保育士が、申し出の内容を確認し、該当保護者の思いを傾聴し、再発防止策を検討することを説明した。</p> <p>なお、該当保護者の意向により匿名として取り扱うこととした。</p>
結果と今後の対応	<p>職員に対し、土曜保育の考え方や保護者への対応方法を周知し、今回の申出を真摯に受け止め、考える機会とした。</p>