

昨年度（2023年度）の苦情報告と解決への取組み

2023年度の各園に寄せられた苦情は以下のとおりです。

■ 鳩の森保育園

特に苦情はなかった。

■ 等々力保育園

特に苦情はなかった。

■ 等々力保育園分園このは

特に苦情はなかった。

■ 岡本こもれび保育園

保護者から、保育中に腕時計をつけている保育士がいるが、危険であるので装着を禁止してほしいとの苦情が寄せられた。園では0歳、1歳児クラスでは装着しないことにしているが、2歳以上児クラスでは個々の保育士の状況判断に委ねている。園の方針とその理由について説明し理解を求めたが、納得が得られず、区に苦情がいくとともに、苦情解決のルールに基づき保護者から第三者委員にも苦情が届けられた。

園は第三者委員と協議し、園の対応の客観性を得るため、周辺地域の保育園にアンケートによる調査を行い、保育中の腕時計装着について周辺保育園がどのように考え実施しているのかを把握した。調査結果では、禁止としているところもあったが、当園と同様の対応の園が多かった。調査結果については当該保護者に伝え、話し合った。園が解決へのこうした行動をとったことについて評価し保護者とはよい関係を構築していく方向で問題解決を得た。

以上