

もりのなかま保育園 小田原園もぐもぐ+

苦情解決状況報告

もりのなかま保育園 小田原園もぐもぐ+では、利用者の皆さまから寄せられたご意見・ご要望について、適切な対応により、その解決にあたります。

ご意見・ご要望およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、保育園の改善に努めます。

日時	令和5年5月
内容・要望	延長保育を利用しており、お迎え時に玄関で待っているのは何故ですか？ 保育室の電気が消えているときもあり、迎えの時間は19時や19時半など定まっておらず30分も寒い玄関で待っているのかと思うと子供がかわいそうです。 自分たちが園から出るとすぐにベビーカーをしまいはじめ、早く帰ってほしいと思われるのかと感じます。先生たちも早く帰りたい様子が見受けられ、預けづらいです。
経過・対応	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 以前に延長保育をご利用のご家庭から、「すぐに帰れるようにしてほしい」と希望があったため、入口にある野菜や絵本などをみて過ごしていたことがありました。 また、お子さまから入口に行きたいと言われて入口付近で過ごしていたこともございます。 今後はご家庭に合わせた対応をいたします。 また、職員対応についても職員に指導・改善してまいります。 大変申し訳ございませんでした。
内容・要望	先生が足りていないのではないかと感じる場面が多々あります。 朝7:30に預ける際、1人の先生しかいないように感じます。もし事故があっても隠せるのではないかと、先生が足りていないから夜も延長保育をしたくないと思っているのではないかと感じてしまいます。前の保育園も延長保育がなくなりこちらに転園していますが、先生がいない、できないのであれば延長保育ができると言わないでほしいです。
経過・対応	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 当園の開園時間である7:30～19:30まで、必ず2名以上の体制は整っており、遅刻等もないか勤怠の確認もできております。 当園は国が定めた保育士の配置基準を満たした状態で日々保育をしております。 延長保育の体制も整っておりますので、安心してご利用ください。
内容・要望	板前服を購入したが4月は1度、今月は1回も使っていないように思います。もぐもぐ+が特色なのになぜ使わないのでしょうか。月に何回やるものなのでしょうか？ 高額な板前服を買っても使わないならレンタルにしてほしいです。
経過・対応	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 板前服を着る活動において、月に何回行うという回数の決まりは設けておりません。 特色であるもぐもぐ+は主に、和文化を知る活動、栽培活動、調理活動の3つです。 和文化や栽培の活動の際には板前服を着ておりませんので、板前服を着る回数かもぐもぐ+の活動回数ではございません。月に何回着用するという決まりを設けておりませんのは、新

	入園児の方は新生活に慣れるところから始まりますので、慣れていない環境で、慣れていない板前服を、無理やり着せて活動することは弊社の保育理念ではないため、クラスの状況に応じて活動を組み立てております。 これからの社会では、いろいろな国の方と関わっていくことが求められます。海外の方とお話をする際、自国の歴史や文化についてよく理解されており、質問しても当たり前のように深い答えが返ってきます。社会に出た時に海外の方と、対等にお話ができるように幼少期より日本の文化に触れることが大切だという考えのもと、弊社の特色である「もぐもぐ+」のコンセプトを和文化としております。板前服や子ども用レシピを個人所有することで、お子さまの「自分でやりたい!」という主体性を更にひきだせると考え、実費徴収という形をとらせていただいております。実費徴収の制度は、保育で使用する物品のうち、個人所有になるものや行事の参加費などを保護者様に説明し、ご同意のうえで徴収する制度となります。 当園からの説明ではご納得いただけない場合や購入できない理由がある方には、お子さまの気持ちに配慮した対応をさせていただきます。 ご理解の程よろしくお願いいたします。
内容・要望	通園のシステムが使いづらいです。園で登園、降園の管理ができるとききました。 園でできるなら、やってほしいです。
経過・対応	ご説明不足で申し訳ございませんでした。 打刻が園でできるというのは、打刻漏れやエラーが発生したときのみの対応となります。 打刻については保護者さまが行うルールになっており、姉妹園でも同じシステムを使用しております。ご理解・ご協力の程よろしくお願いいたします。
内容・要望	入園の前に、入園についての説明を事前にすると言われていたが連絡がきませんでした。 こちらも都合があるので、早めに連絡が欲しいことを伝えていましたが連絡がなく、4月から預けるのに4月1日に慣らし保育の説明があり会社の休みもとれず、その際に先生から「他に見てくれる方はいないんですか?」と言われ、預けづらさを感じました。 また、この件を4月に伝えましたが、ブログの苦情報告に反映されておらず、ご意見ご要望の開示をしていないことに不信感を抱きました。
経過・対応	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 入園説明の日程がなかなか合わず4月1日になってしまい、ご迷惑をおかけすることになってしまい誠に申し訳ございませんでした。職員の対応についても、指導・改善してまいります。 また、普段のご様子などについてのお話の中でのお申し出だったため、苦情と認識しておらず開示しておりませんでした。不信感を与えてしまい、申し訳ございませんでした。 今後はご意見を真摯に受け止め対応してまいります。
内容・要望	移行届をもらった際に先生の対応が冷たく感じました。 朝に移行届がほしいと伝え、帰りに先生から渡されましたが、「園に出すよりも市役所に直接出した方が早い」と言われ、早く退園してほしいのかと感じ、いやな思いをしました。
経過・対応	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 移行届においては、園に提出されましたら、園から市役所へ提出いたしますので、お急ぎであれば直接市役所に出された方が早い旨をお伝えいたしました。 配慮・説明不足にてご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。