

苦情受付票

受付日	令和	4年	10月	5日
-----	----	----	-----	----

申出人	大府市役所
-----	-------

発生日時	令和 4年 10月 4・5日(午前)・午後 9時 00分頃
発生場所	市役所へのクレーム電話
内容	<p>10月4日の朝、「早朝保育室へ子どもを預けたら、子どもが20人くらいいたのに保育士が2名だったから確認してほしい」と保護者からの電話があったとのこと。この時点では市役所から園への報告はなかった。10月5日の朝、再び同じ保護者から「今日も子どもが沢山だったのに、保育士が2人だった。足りていないのか？ずっとこんなことをしているのなら県へ言ってやる。」との怒った様子のクレームの電話が入ったとのこと、市役所から報告が入った。</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
対応	<p>おおよその予想時間での該当日の保育の状況の聞き取りと確認をし、人員配置の見直しをした。現状、職員が足りていないため、最大限での配置（何人かの保育士は超勤）をして、同週は保育を行い、その間に子どもの時間別の登園状況の把握をして、必要配置人数を割り出した。職員の配置表を見直しして、市役所へ報告。現状況と今後の対策、取り組みを伝えた。</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
結果	<p>今のところ、その後のクレームなく保育をしているが、職員数の不足は変わらないため、保育士が交代で超勤をすることで乗り切る状態となっている。市役所とは、話し合いを通しアドバイスをいただいたりしている。</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
備考	<p>子どもを安心して預けていただくことが保育園としての最低限のことであると思うので、人数は変えられないが、言葉や態度なども今一度、見直していくようにしたい。</p> <p>.....</p> <p>.....</p>