令和４年度の苦情・相談

1　一時保育をこれまで２回ほど利用した。送迎時に、出来なかったこと、ダメなところばかり伝えてくる。保育所での活動内容は尋ねなければ答えない。子供にとって楽しい時間を過ごしたのか疑問に思う。他に預かってくれるところもない。

（令和４年１１月）

(概要)

一時保育は、様々な子どもの利用実態から、経験豊かな専任保育士を常時２名(R3 は 3 名)配置し、単独混合クラス運営をしている。利用者の年齢により預かる人員は日々異なる。R3 の年間利用者数は、740 人。

前回(令和２年度)にもクラスは異なるが同内容の苦情があり、保育研修と保育内容の見える化(ドキュメンテーションの発信)を図った。 一時保育には導入していない。

(対応)

・保育所全体としての保育のありようと保育士の立ち位置を研修。
　保護者の思いに寄り添った行動への変革
　保護者が子育てを楽しいと思える支援が保育士の役割
　（人間関係の構築、伝え方の工夫 etc）

2　土曜日の保育が利用しにくい。保育利用時に、「土曜日は仕事 ?」とか、「祖母や祖父は ?」とか、子供にも「お母さんは仕事なん ?」といろいろ聞いている。使うことに理由が必要なのか疑問に思う。

(概要)

保育所は、基本的に日曜、祝日、正月のみ休園。登園児童数により、保育士の勤務調整をし法定年休に組み入れている実態がある。

(対応)

・利用にあたって理由を尋ねる必要のないことを周知した。