

令和5年度 苦情解決

受付番号	No.5
受付日	令和5年11月6日（月）
苦情申出人	園児保護者
苦情内容	6日（月）13：06にコドモンで土曜保育についてのお知らせを配信したところ、同日13：50に宜野湾市こども政策課の担当者より、保護者から苦情の電話があったとの連絡を受けました。内容としては、園から出したお知らせに土曜保育を制限するような記載があるため、お知らせを撤回してもらいたいという内容でした。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	令和5年11月8日（水）
対応経過	<p>苦情受付後、園が出したお知らせに土曜保育を制限するような記載があったか市に確認していただくため、配信したお知らせの内容をメールで添付しました。その後、今回のお知らせを出した経緯を説明しました。市としても、お知らせの内容に土曜保育を制限するような記載はなかったとの見解でした。翌日も当該保護者より進捗確認のため電話があるとの事でしたので、苦情受付後の園と市のやりとりや、園としては「土曜保育を利用しないでほしい」ではなく、仕事や冠婚葬祭等で子どもを見ることができない家庭の土曜保育利用を優先したいこと、あくまでも家庭保育の協力願いであるということを当該保護者へ説明していただく事となりました。</p> <p>翌日7日（火）16：20頃、市の担当者より、当該保護者から再度電話があったと連絡を受けました。当該保護者へ昨日の件を伝えたところ、やはり土曜保育を制限するような記載だと感じるため、再度、撤回のお知らせを出すべきとの意見があったようです。園としても、再度、市に昨日のお知らせは土曜保育を制限するような記載があったか確認していただき、お知らせを出した経緯を説明し、撤回のお知らせを出すことはできませんと伝えました。</p>
結果	<p>8日（水）当該保護者から市に最後の電話がありました。園のお知らせは土曜保育を制限するものではなく、あくまでも協力願いであることを再度伝えていただきましたが、あまり納得のいかない様子だったとのこと。</p> <p>今回、当該保護者に当園の伝えたいことが上手く伝わっていなかったのは残念ですが、引き続き園児や保護者が安心・満足できるような運営を心掛けていきたいです。</p>