

H29年度 ちゃれっく北7条西保育園 ご意見・苦情解決記録

1

受付日	平成29年4月14日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	<p>集団遊び中、子ども同士がぶつかり、歯を脱臼する。</p> <p>お迎え時、担当以外の保育士に、自分の子どもの動きが悪くて怪我をしたような声掛けをされた。子どもの動きを把握できているのなら危険を回避する関わりをして欲しかった。</p>
解決記録	<p>保育士の不適切な対応を謝罪しました。</p> <p>昼礼で職員に情報共有し、集団遊びの際、自分のペースで行動する子に対して配慮を行っていく事を確認しました。また、事故簿を掲示し全職員に周知すると共に園の対応を園便りに掲載しました。</p>

2

受付日	平成29年9月25日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	<p>必要に応じて「薬依頼書」を提出し、与薬を保育園で行っているにも拘らず、時間をずらして家庭で3回飲ませるか薬を昼に飲ませにくるか等、保育園と確認済みの事を再度尋ねられた。更に与薬についての確認事項を覚えておいてくださいと念押しされ、朝から嫌な気分になった。</p>
解決記録	<p>連絡確認ミスによる対応で不快な思いをさせたことを保護者に謝罪しました。</p> <p>与薬は、園長・看護師・担当保育士間で連絡をとりながら行い、与薬がある場合は昼礼で報告し、職員全体が把握するよう再度確認を行うこととしました。</p> <p>園便りで改めて保護者に謝罪し、与薬に関しての園の対応を伝え、与薬対応を行っています。</p>

3

受付日	平成29年11月25日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	1歳児のジャンパー掛けが狭く隣同士の荷物が重なってしまうので、ジャンパー掛けを増設してほしい。
解決記録	廊下にあるフックが小さく掛けづらかったので、フックを大きくする対応を行い、園便りに記載しました。

4

受付日	平成30年3月27日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	習い事で登園が10時過ぎることを伝えると受け入れを拒否された。
解決記録	お子様の心身の疲れを配慮した事と、途中からの登園で十分な対応ができない事もあるため10時までの登園をお願いしている旨を保護者に説明し、また、言葉足らずの対応を行ったことを謝罪してご納得いただきました。当日はお子様の負担にならないよう、園と保護者間で時間調整を行いながら受け入れを行いました。