

H30年度 ちゃれっく北7条西保育園 ご意見・苦情解決記録

件数：8件

1

受付日	平成30年5月14日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	1日のうちに、転倒で擦り傷を作り、友だちから齧られた。 小さいので怪我や齧りは仕方がないと思うが、もっと気を付けてみてほしい。
解決記録	1日で怪我が重なったことを謝罪しました。 また、春先はまだ散歩に慣れていないため、つまづきによる転倒が予想される事から注意が必要であること、および2歳児は言葉でのコミュニケーションが充分に出来ず、齧りや引っ掻きも予想されるので、一人ひとりの動きをしっかりと確認し保育を行っていくことを職員全体で確認いたしました。

2

受付日	平成30年6月25日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	こちらから挨拶をしても、保育士からの挨拶が無い。子どもを感情的に叱っている場面を見ることがあり、預けるのが不安になる。
解決記録	挨拶が無かった事、不適切な子どもへの対応を謝罪いたしました。 保育士自身挨拶をしているつもりでも、相手の顔を見ずに行ったり、声のトーンが低かったりして、おざなりな挨拶になっていないか確認し、挨拶は相手の顔を見て笑顔で行うこと、更に丁寧な優しい保育を心掛けることを職員全体で確認いたしました。

3

受付日	平成30年6月25日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	怪我をしたが経緯が解らない。教材費を払ったのに何人もの先生に確認をされ不愉快だった。汚れ物や紙オムツの入れ間違いが多い。こちらが若いからなのか、ほとんどため口で話されるので距離感を間違わないで欲しい。
解決記録	怪我の経緯対応、支払の確認、汚れ物等の入れ間違い、ため口での話し方についてそれぞれ謝罪を行いました。 怪我の経緯対応は送迎者が朝と夕と違う場合は両親のどちらにも丁寧に伝えること、支払いの確認については口頭での伝達と合わせて、玄関簿にも記入し間違いの無いように行うこと、汚れ物はWチェックをする事、言葉遣いには気を付けるよう指導したことを翌日保護者の方へお伝えし、ご理解を頂きました。

4

受付日	平成30年8月10日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	お友だちにキーホルダーを壊され、子ども同士で解決をしたようで、その後先生に知らせたのだが、先生からの対応が無かった。
解決記録	対応した保育士に事実確認を行った上で、園での対応方法を保護者へ説明いたしました。 帰りの会の際、お友だちのキーホルダーを触って壊れてしまったことがあったこと保育士から子ども達に伝え「友だちの物を触ると壊れてしまう事もあるので勝手に触ってはいけない」ということを子ども達と確認したことを保護者の方へ伝えました。

5

受付日	平成30年9月4日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	歯茎に引っ掻き傷があり怪我の経緯が解らない。安心安全な保育を具体的にどのように考えているのか。怪我をさせた子の保護者にも様子を伝えるべき。保育の様子が解らないので連絡帳を用意して欲しい。懇談会は年2回行った方が良い。
解決記録	怪我の経緯を詳細にお伝えできなかったことを謝罪いたしました。また、子ども個々の動きを確認しできるだけ怪我の無いよう配慮している旨をお伝えしました。連絡帳に関しては、幼児クラスも全員分を用意することとし、必要に応じて活用することにいたしました。懇談会については、「現在、クラス懇談を年2回、個別懇談を年1回行っており、その他、必要に応じて対応して行きます。」とお伝えしました。

6

受付日	平成30年9月29日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	駐車スペースがあるにもかかわらず幅をとって駐車している車がある。保護者同士思いやりを持って駐車場を利用しましょう。
解決記録	駐車スペースを明確にするため、虎の子ロープで目印をつけました。

7

受付日	平成30年12月22日（土曜日）
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	<p>21日に行った保育園のクリスマス会が楽しかったと家に帰っても興奮気味にしていたのでお礼に先生に折り紙を折り翌日渡そうとしたが、一人の保育士から「先生はいらないかな」と断られた。受け取らないにしても子どもの気持ちを汲んで欲しかった。</p> <p>電話対応した保育士が名指しをした保育士をかばう発言があり怒りが増したが、その後園長に直ぐに知らせると言ってくれたことで気持ちが落ち着いた。</p>
解決記録	<p>子どもの気持ちを受け取れなかった事、園としての指導不足を謝罪いたしました。更に一度抱いた不信感は直ぐには拭えないと思いますが、信頼できる保育園・保育士になるよう努力をしていく旨お伝えしましたが、本人に対する怒りはおさまらない様子でした。</p> <p>月曜日に改めて、当該保育士が子どもの気持ちを受け取ることが出来ず申し訳なかった事を謝罪いたしました。謝罪では問題解決には至りませんでした。今後信頼される保育園・保育士になるよう努力していく旨更に伝えました。</p>

8

受付日	平成31年2月14日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	お茶をこぼした時など「ア～ア～」など大きな声を出したり、声掛けが雑で子どもたちがかわいそうに思う。
解決記録	<p>まずは不快な思いをさせてしまったことを謝罪いたしました。</p> <p>声のトーンや言葉掛けについて気を付けるよう職員全体で再確認を行いました。</p>