

令和元年度 ちゃいれつく北7条西育園 ご意見・苦情解決記録

1

受付日	令和元年5月27日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	玄関ドアが2枚とも開いていることがあり防犯上危険なので対策を講じてほしい。また、内玄関にいる保護者がドアを解除して人を入れる事がある。保育園の関係者とは限らないので危険だ。
解決記録	「防犯の為ドアは必ず閉めましょう」の掲示を見やすい場所に貼り、保護者への注意喚起を行うと共に、職員が施錠確認を細目に行うことを直接お伝えし、園だよりに保護者への注意喚起を掲載いたしました。

2

受付日	令和元年年7月11日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	1歳児は6名に1人の保育士のはずだが、登園して来た際、子ども8人を保育士1人でみていた。
解決記録	国の基準に準じて保育士の配置をおこなっておりますが、排泄介助等でその場を離れることもあり不安を抱かせてしまったことを園だよりに掲載し謝罪いたしました。また、登園時1・2歳児が6名以上になった場合の受入について、常に保育士2名体制が取れるように配慮することを職員全体で確認いたしました。

3

受付日	令和元年8月16日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	保育士の子どもに対する言動が虐待と思えるほどであり、子どもたちが可哀そうだ。挨拶が無く無視をされる。何度か園に意見を伝えたが、一向に改善は見られず、職員への指導はどうなっているのか。 口頭でのご意見と一緒に文章もいただいた。

解決記録	<p>まずは職員への指導不足を謝罪いたしました。更に当該保育士・保護者・園長の3者面談の場を設け、不快な思いをさせたことを謝罪すると共にその時の状況等お伝えし理解をしていただきました。</p> <p>その後、職員アンケートを実施。小グループで話し合いを行い、職員全体の意見を集約し、園児・保護者・職員対応の意識向上を図りました。ご意見内容と解決の経緯は園だよりに記載いたしました。</p>
------	--

4

受付日	令和元年9月9日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	<p>ルクミーの写真を期限に限らず閲覧できるようにならないか。</p> <p>行事の写真だけではなく、普段の姿もみたい。</p> <p>毎月の個人目標の確認の時、結果も知らせてほしい。</p> <p>と投書があった。</p>
解決記録	<p>写真業者との契約で閲覧期間は決まっていますが、売り出し期間は保育園で調整できるため、現状の2週間から1ヶ月に変更いたしました。また、生活の様子をいつでも撮影できるよう各クラスにカメラを常備し、普段の姿もルクミーで閲覧できるようにいたしました。</p> <p>個人目標の前月の結果についても確実にお伝えするよう職員で再確認し、これらの事項を園だよりに掲載いたしました。</p>

5

受付日	令和2年3月12日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	<p>兄の習い事で妹のお迎えが延長保育ギリギリになってしまった時、遅れた理由も聞かずに保育士に「お仕事以外の延長はできません」と攻撃的に言われてとてもショックを受けた。</p>
解決記録	<p>遅くなった理由を尋ねることなく一方的に声掛けしたことは配慮に欠ける対応だったことを反省し、園長・保護者・当該職員と面談の場を設け謝罪いたしました。</p> <p>面談時、延長保育や子どもの発達に関する事項等、園長から直接伝えて欲しいとの要望があり、承諾をすることで保護者の理解をいただきました。</p> <p>また、各家庭でいろいろな事情があるので、保護者への声掛けは丁寧に相手の立場になって行うよう職員全体へ指導いたしました。</p>