

令和元年度 ちゃいれつく北8条東保育園 ご意見・苦情解決記録

1

受付日	令和元年5月9日
ご要望者	保護者・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	保護者の方へお子様の園での状況についてお伝えし、巡回指導で相談させていただく旨、同意を得る。帰宅後、ご家族で話し合わせ巡回相談時、両親の立ち会いを希望される。
解決記録	保護者の立ち会いについて巡回指導員へ相談の上、指導員との面談にご両親も同席していただくということで納得いただきました。 しかし当日、指導員との面談にご両親ともいらっしゃらなかったため、後日、面談内容をお伝えいたしました。 その後、希望していた幼稚園への入園が決まり5月末で退園いたしました。

2

受付日	令和元年5月31日
ご要望者	保護者・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	月別個人指導計画の月目標を確認する際、子どものマイナス面ばかりを言われ気持ち沈む。良い所も言ってもらいたい。と、園長へ相談があった。
解決記録	直ぐに当該職員と保護者との面談を実施。お子様には良いところがたくさんあり、目標をクリアしクラスの中でリーダーシップを発揮してほしいという期待から伝え方を急いでしまっていたことを謝罪いたしました。

3

受付日	令和元年6月27日
ご要望者	保護者・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	お迎えの際、担任から怪我の説明を受けたが「見ていなかったのだからわからない」と笑って話されたことがどうしても受け止められない。と、帰宅後、園に入電。
解決記録	怪我の状況をきちんと説明しなければいけない中、保育士の配慮が足りず、不快・不安にさせてしまったことをお詫びいたしました。 また、怪我の度合いに限らず、今後も誠意を持って対処し、安心して安全な保育を提供できるように努めるよう職員一同で再確認いたしました。

4

受付日	令和元年 8 月 2 日
ご要望者	保護者・ 近隣住民・ <u>その他</u> (会社へメール、送信者不明)
ご要望	地震以降、外遊びが少なくなった。 パジャマがなくなったのに、外で遊んでも着替えていないようだ。 キーホルダーの禁止は初めて聞いた。何でも禁止で解決しないでほしい。等
解決記録	<p>昨年の地震以降、余震が続く中での園外活動は十分な安全確保が難しいと判断し回数が減っていたのは事実です。現在は可能な限り戸外遊びを楽しんでいます。</p> <p>また、汗の掻き具合や汚れなど気になった時に都度着替えをするようにしておりますが、不十分なこともあったかもしれないため、活動後、都度声掛けを行うよう職員間で確認いたしました。</p> <p>キーホルダーについては園だより等でもお知らせしておりましたが、伝え方が不十分であった事を受け、なぜ禁止とさせていたかを改めて園内に掲示いたしました。</p>

5

受付日	令和元年 10 月 18 日
ご要望者	<u>保護者</u> ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	担任との会話を不快に感じることもある。挨拶もしてくれないことが多々ある。 また、本来、親に直接言うべきことを子どもに向かって言われ、おかしいと感じた。 子どもには罪はないのに。と園長に相談があった。
解決記録	<p>直ぐに不快に感じさせてしまったことを謝罪し、今後の信頼関係の構築に努めることとお約束いたしました。</p> <p>その後、園長から当該職員へ事実確認を行うとともに、保護者や子ども達への伝え方・接し方等、指導いたしました。</p>

6

受付日	令和 2 年 1 月 17 日
ご要望者	<u>保護者</u> ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	自分への担任の態度が、他の保護者への態度と違っている。 見て見ぬふりをされているように感じ不信感が日に日に積もる。 と園長に相談があった。

解決記録	<p>まずは不信感を与えてしまったことを謝罪いたしました。</p> <p>当該職員の対応について、以前にも同保護者から相談があり、未だ関係改善が図れていないことから、負の受け取り方・不信感に繋がっているため、信頼関係の構築に努めるよう指導いたしました。</p>
------	--

7

受付日	令和2年3月17日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	先生の会話を聞いていたうちの子が、急に小声で話していた内容を耳打ちしてきた。きっと、子どもながらに先生が悪口を言っていると感じ小声で教えてくれたのだと思う。と園長に相談があった。
解決記録	職員が子ども達の前でそのように感じさせる会話をしていたことを謝罪いたしました。また、会話は誰に聞かれても責任ある会話を心がけること。伝達事項等、やむを得ず子ども達の前で伝えることがあった場合の伝え方にも十分留意すること。等、職員全員に指導を行いました。