

令和元年度 小谷野しょうぶ保育園 ご意見・苦情解決記録

3件

受付日	令和元年 12 月 10 日
ご要望者	保護者・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	延長保育時間に、なまはげのことばで保育士が遊んでいたら急に園児が泣きだした。次の日に保護者(母)から連絡があり「オニがくる・なまはげが来る」と驚かさないでほしいと連絡帳に記入がありました。
解決記録	ことばを出した保育士は、すぐに園児に謝罪し保護者にも謝罪しました。後日園長も謝罪し、再発を防止するため昼礼で全職員でも共有しました。

2

受付日	令和 2 年 1 月 8 日
ご要望者	保護者・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	延長保育時間に一時保育の園児が 0 歳児のクラスのクッションにつまづいて鼻血を出したが、準社員の報告では不満があったようで、次の日、保育士にきちんとした報告をしてほしいとのご希望がありました。
解決記録	正社員の保育士が園長にも話さず、昼礼ノートにも記入が無かったので、報告は忘れないことを指導しました。ケガのことについては保護者に準社員ではなく正社員がきちんと報告するようにお約束し、保育士と園長で謝罪しました。

3

受付日	令和2年1月29日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	<ul style="list-style-type: none">・ 担任の態度、対応(挨拶等)に不満。・ 本児の発達について担任にそれぞれ違うことを言われる。・ 連絡帳の内容が解釈しづらい。・ DVや虐待について(夫から妻、父から子)・ 本児の登園拒否をおおめに見て欲しい。
解決記録	担任と保護者面談、担任・園長と保護者面談、主任・エリアマネージャーと保護者面談をそれぞれ1回ずつ実施しました。 話をじっくり聞くことで落ち着き、お母様の気持ちや要望にそった対応の仕方を確認できました。園としての対応の間違いを謝罪しました。