

## 2019年度 早稲田南町保育園分園 ご意見・苦情解決記録

1

受付日	2019年5月28日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	保護者が、特定の職員の降園の際の対応が良くないにご意見を頂きました。 また、決めつけた言い方の保育を行っている指摘があり態度も保育士として相応しくないと注意を頂きました。
解決記録	翌日、園長が、ご不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。どのような状況であったか事情を聞き、保護者と面談を行い保護者のご意見もうかがって、今後職員の指導を行うことなどを話しご納得頂きました。また、当該職員も翌日保護者と話し、今後より良い保育をしていくことを伝え保護者にご納得頂きました

2

受付日	2019年6月5日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	0 1 2歳児保育参観の際、子どもの手を引く際、引っ張っている職員がいると指摘を受けました。脱臼等、子が小さいうちは起こりやすいので、気を付けてもらいたい。
解決記録	保護者のご意見を十分お伺いし、謝罪をした。当日の職員会議の議題にかけ職員全員に注意をしました

3

受付日	2019年6月5日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	泥遊びの際、洋服の泥が落ちない、洗濯をするのが大変なので、園で洗うことが出来ないかにご意見を頂きました。

解決記録	<p>以前から園庭での泥遊びは、子どもにとっても大切な経験になるのでぜひご協力を願いたいと園だより・保護者会で伝えていました。しかし、まだ保護者のご理解が不十分であったことが判明したため、更に保護者に理解を得られるよう、事前の告知の他、泥遊び後の洗濯の仕方などのアイデアを保護者から募り掲示板に貼って協力をもとめました。また子どもたちが楽しく遊んでいる様子なども写真や言葉で伝え泥遊びの大切さを保護者に伝えるようにしていきたいと職員間で確認しました。</p>
------	---

4

受付日	2019年7月20日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	・夏祭りの時音楽と太鼓の音がうるさいと電話でお叱りを受けました
解決記録	<p>近隣の方とのことでお名前を名乗らなかったもので、謝罪は電話でしかできませんでしたが、月曜日にもう一度、近隣の方々に挨拶と謝罪に行った。今後も運動会の練習等で声や音が聞こえることがあり迷惑をかけることがあることを事前に伝えご理解いただけるよう、お願いしました。</p>

5

受付日	2019年8月31日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	<p>職員が、足にマニキュアを塗っているのをどうにかならないのか。子どもには、ダメと言って自分たちがするのは、ずるいと思います。という意見を頂きました。</p>
解決記録	<p>手に関しては、衛生的なことを考えて禁止にしているのですが、足に関しては特に規制していない旨お伝えしました。これからは、子どもの目にふれないよう気を付けまた、華美な色などにならないよう職員で共有をしました。</p>

6

受付日	2019年9月10日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	近隣の家から保育園の木が風が吹くと建物にあたってうるさいので切っ てほしいとのご要望をいただきました。
解決記録	園内の木を確認したところ建物にあっている木を確認するが園の敷地 の中ではなく隣の敷地の中から生えている木と確認しました。写真を撮 り区に送り対応をお願いしました。

7

受付日	2019年10月24日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	園の図書館の本を返却したかどうかわからずまだ返却をしていないと職 員から言われて、家中を探したが出てこなかったと保護者から連絡があ りました。園で再度探してみたら園にあり、そのことを電話の留守電には 入れたが、保護者は気づかず気が付いたのは翌日の朝でした。朝再度の確 認が園に電話でありましたが、受けた職員が「まだ本がないのではない か」と伝えてしまい、「園での職員の情報共有はどうなっているのか?!」 とご指摘がありました。
解決記録	園から保護者に電話で謝罪をしました。職員間での情報共有のあり方を 会議にて確認しました。本の貸し出しのルールも改定し保育園の本を貸 し出す時以前は返却をしていないと借りられなかったが、子どもの気持 ちを考えると返却をしていなくても2回までなら借りられるようにルー ルを変え、保護者に返却をお願いするように保護者に担任から伝えまし た。また、クラスに返却本の管理を担当が徹底して行うことにしました。

8

受付日	2020年1月10日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	初詣について公共の園として宗教行事をすることは、如何なものか。

解決記録	園では、初詣に行くにあたり保護者に行っていいものか、留守番するものか個々の家庭に事情を考慮し確認していたが、保護者からは園の行事として入れるものではないと意見を頂きました。園としては、行政及び法人とも話し合い、方向性を決めていきたいと思えます。
------	--