

## 令和元年度 ちゃいれっく東天満保育園 ご意見・苦情解決記録

1

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	子どもから園生活が楽しくなく、他の担任をうらやましがっていることもあり、ほんとうに子ども一人ひとりを見て保育をしてくれているか不安である。
解決記録	園児が園生活が楽しくなかったこと、その事に対して保護者に不安を与えてしまったこと、職員の対応に不備があったことに対して謝罪しました。今後については職員に今回ご指摘頂いた内容を伝え、しっかりと子どもと向きあい、日々の細かな成長や出来事を保護者に伝えていく事で信頼関係に繋がっていくことを指導したことをお伝えし、ご理解頂きました。

2

受付日	令和元年 10 月 15 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	運動会の練習中にみんなと同じ振付をしない子どもに対してとても厳しい言葉がけをした。過去早めに迎えに行った別の保護者からも自分の子どもを強い口調で叱っていたと聞いた。子どもが「悪くないのに叱られた」と思っている事もあるため、本人に伝わる様な言い方をして欲しい。
解決記録	まず保護者に対して今回の対応について謝罪をしました。その上で、運動会の練習中は焦りもあり、園児に対してきつい言葉がけになってしまったかもしれないという職員からの話もあった為、今後は行事への取組みは進み具合等をチェックし、主任が主体となってフォローしていくことをお伝えしました。合わせて、普段からの言葉がけについても、一人ひとりの個性を大切に、もっと遊びを通してコミュニケーションを密にとることを心掛け、子どもに伝えて行く様指導したことをお伝えし、ご理解頂きました。