

## 平成 30 年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H30・10～H30・12)

施設名 ( 掛川聖マリア保育園 )

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処 理 者
12月 4日	ご近所の方	「先日(12月1日)に保育園の外壁洗浄をしていたが、そのしぶきが自宅に舞ってきた。洗濯物や布団も干してあり、時には食品も干したりするので、事前に知らせてほしい。」と直接申し出があった。	園だよりには「作業日」として記載し、回覧はしていたが、個別の訪問やお知らせはしていなかった。今後は事前にお知らせするよう話し、納得していただいた。	園長

## 平成 30 年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H30・10～H30・12)

施設名 ( 天使園子どもの家 )

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
11月5日	近隣の住民	<p>(車が通行できず、停まっている時、クラクションが鳴ったり、怒鳴られた保護者もいた。通過後上のマンションの駐車場に停めてすぐ来園された)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場が混雑して通過できず、停車したまま待たされた。</li> </ul> <p>園の駐車場の前は公道であり、保育園があることで住民の通行を妨げていて大変迷惑。</p> <p>駐車場が足りないなら、他の場所に駐車場を借りたらどうか。前は人が出て整理していたこともあった。交通整理などして混雑を解消してもらいたい。</p> <p>子どもたちは大切に可愛いと思っているが、このままでは保育園の立ち退きの運動もしていかなくてはならなくなるので、善処してもらいたい。</p>	<p>17時20分～18時過ぎの混雑時、送迎用駐車場の使用について見直す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車時間の短縮について啓発文書配布。親同士の話し。迎え後の園庭での遊び。速やかな支度。</li> <li>職員駐車場の利用。</li> <li>教会の駐車場を利用しての方向転換で、路駐の回避。</li> <li>・ 勤務終了後は速やかに職員駐車場を空ける</li> <li>・ 役員会、クラス会などで混雑が予想される時は交通整理の人員を配置。</li> </ul>	園長

## 平成 30 年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H30・10～H30・12)

施設名 ( 岡部聖母保育園 )

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処 理 者
12月12日	1歳児母親	<p>お便り帳にて 遅れて登園した際、先生の数が少ないのかお忙しそうですが、せめて子どもには声掛けなどしていただきたいです。椅子まで連れて行っても座れず困っていました。私も困ってしまいます。</p> <p>きょうだい（他年齢クラス）のお便り帳に、そのクラスの担任宛てに。 先生にお聞きするのも…と思ったのですが、〇〇先生のことなのですが、口調が、私には人当たりが強く威圧的に感じてしまいます。ハキハキされているのが好きな方もいて感じ方は人それぞれだと思うのですが、私は少し苦手であまり関わりたくないと思ってしまいます。関わらない事も出来ないのこういう先生だと自分に言い聞かせているのですが…。</p>	<p>母親にその時の様子を聞く。 「その先生の対応が、全然気にならない人もいると思うが、私は気になってしまった。〇〇先生はハキハキしている先生だと思えばいいので、大丈夫です。」と仰って下さった。嫌な思いをさせてしまったことをお詫びして、子どもや保護者の対応に気を付けて行くことを話し、ご理解いただいた。</p> <p>担任保育士が母親と話をした。担任は、強く、威圧的に感じられたこと、そんなつもりはなかったが、嫌な思いをさせてしまったことをお詫びした。母親は「気にしていないので大丈夫です。」と理解していただいた。</p>	<p>園長</p> <p>担任</p>