

令和元年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H31・4～R1・6)

施設名 (掛川聖マリア保育園)

	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
6月6日	1歳児母	<p>① 連絡ノートにお迎え時間を書いてあったが、担任が見落とし、主任から職場に「どうかしましたか？」と連絡が入った。お迎え時間が通常より遅くなる場合は口頭で伝えるよう、主任から指導されたが、昨年度は連絡ノートに記入する対応で、何も言われたことはなかった。統一されていないのか？</p> <p>② 今年度は37.8℃の熱でも連絡がなかった日があった。昨年度は37℃台後半でも連絡があった。何度になったら連絡をいただけるのか？</p>	<p>① まず、担任が連絡ノートに記載されていたことを見落としたことを謝罪する。昨年度の担任が対応の仕方を周知できていなかったことを謝罪し、今後はお迎え時間が遅くなる場合は、ノートへの記載と口頭で伝えていただくようお願いする。</p> <p>② 子どもの体調は熱だけでなく、他の様々な症状から総合的に判断して連絡させていただいていることをお話する。今年度は37℃台であっても、食欲も元気もあったので、連絡をしなかった旨をお話し、理解していただく。</p>	主任
	4歳児母	<p>昨日18時30分ごろに遅番の先生から「お着替え袋を忘れていたので、取りにきてください。」と電話が入った。「今からですか？」と答えると、「おしっこの汚れ物と思われるので、</p>	<p>確認もせず、おしっこの汚れ物と連絡してしまったこと、玄関の外に出しておくと言ってしまったことをお詫びする。</p>	副主任 園長

	<p>取りに来てください。もし、それまでに来られなければ、玄関の外に出しておきます。」と言われた。保育園まで取りに行き、着替え袋を確認したところ、おしっこではなく、味噌汁をこぼした汚れ物ということがわかった。</p> <p>夕方遅くに取りに来いと言われたこと、また時間に間に合わなければ外に出しておくと言われ、驚いてしまった。</p>	<p>通常は取りに来られない場合は、園で洗濯をし、翌日着替えを持ってきていただくようにしている。また、遅い時間でも保護者によっては、取りに行くので、外に出しておいて欲しいという方もいる。</p> <p>園長の指導が行き届かなかったことをお詫びする。</p>	
--	---	--	--

令和元年度意見・要望・苦情一覧表

期間（H31・4～R1・6）

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
5月29日	3歳児母	<p>「病院で検査があるため、給食後に迎えに行くので給食の最終摂取時刻を教えてください。」と登園時、担任に伝えた。また連絡ノートにも同じ旨を記入した。</p> <p>迎えに行くと担任の姿は見え、他の保育士にこちらから時間を聞くと、「さっき食べ終わったばかりですよ。」という答えが適当に感じられた。</p> <p>口頭とお便り帳で伝えてあったのに、こちらから聞かないと教えてくれないことを残念に思った。</p> <p>それなら、あらかじめお願いしなくても、その場で聞いても同じだと思った。</p>	<p>迎えの時間に担任がその場を離れる場合は他の職員にしっかり伝えておくべきだったこと、適当な対応に感じさせてしまったことをお詫びし、丁寧な対応ができるようにしていくことをお伝えしご理解していただいた。</p> <p>その後職員間で周知し、丁寧な対応をしていくことを確認し合った。</p>	園長 担任保育士

令和元年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H31・4～R1・6)

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
R1、6.19	5歳児母	<p>夕方電話をいただいた。</p> <p>連絡ノートがA君のカバンに間違っ入っていたので、A君の母は翌朝、早番の保育士に渡した。</p> <p>しかし連絡帳には、担任から、「連絡ノート、置き忘れて帰っていました。」と書かれていた。</p> <p>連絡ノートは個人情報がかかれていて、担任の先生との大事なやり取りのツールなので、どのように入れ違ってしまったのか、以前もあつたことなので、慎重に扱って頂きたい。</p>	<p>個人情報の記されている連絡ノートを入れ間違えたこと、早番保育士から担任への連絡がしっかりできていなかったことを謝罪した。</p> <p>担任は不在だったので自宅から謝罪の電話を入れた。</p> <p>翌日のお便り帳に、「お電話をいただき対応してくださり有難うございました。対策をとって下さるといことが嬉しかったです。慎重に扱って頂ければと思います。」と書かれました。</p>	<p>園長</p> <p>担任</p>

平成31年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H31・4～R1・6)

施設名 (藤枝聖マリア保育園)

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
4月11日	保育園前の道路を通行する方	<ul style="list-style-type: none"> ・17時ごろ、保育園駐車場出口に面している道路を通る方から(匿名)保育園に直接電話でのご意見をいただいた。 ・電話の対応は保育士 ・保育園の駐車場から出て来る車の中に、「止まれ」の標識が在るにも関わらず、一旦停止をしないで出て来たため、接触しそうになった。今日だけではなく今までにも何回もあった。 ・事故になったら、お互いに嫌な気持ちになる。 ・注意を呼びかけても改善しないようなら、出口に人を立たせる等の対策を講じて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応した保育士がご迷惑をおかけしたことをお詫びした。 ・その日のうちに保護者には、一斉メールで伝達し注意を促した。 ・日頃から、園だより等を通して注意は促していたが、数日は駐車場出口に園長が立って様子を確認する。(見ているということもあり、一旦停止は守っていた。) ・職員にも周知し、もし見かけたら注意を促すように伝える。 ・5月の園だよりにて、ご意見の内容と事故に繋がらないよう再度注意喚起を促した。 	保育士 園長

平成31年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H31・4～R1・6)

施設名 (藤枝聖マリア保育園)

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
6月3日	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・お迎えと一緒に来た兄が、保育室に入った際、担任から「お部屋には入らないで。」と必要以上に強い口調で言われたことに憤りを感じた。他に言い方があったのではないか？今まで保育室に入っても、このような注意を受けたことがないがお迎えのルールが変わったのか？家族が保育室に入ってはいけない納得のできる理由を聞いた。 ・実は4月から担任の子ども達への言葉のかけ方、対応の仕方が不適切ではないかと感じていた。「いい加減にしてよ。」と発していることもあった。先生達も忙しい中、イライラするのは理解できるが、子どもを怒るときには、意味を持って怒ってほしい。日頃の子ども達への対応がどうなっているのか不信感を持ってしまう。 ・現在、担任とはなんでも相談できる関係が築けていない。 ・保護者が意見することで子ども達が不利益を受けないことを願う。子どもの保育園での良い思い出が崩れないようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担任に確認したところ、「自分ではそのように言ってしまった自覚がなかったが、保護者の方がそのように感じてしまったということは、強い口調で言ってしまったのかもしれない。すみませんでした。」反省していた。 ・お迎えの時に小学生の兄弟姉妹が入ってきしまうと、そちらに子ども達の注意がいきまわり、保育が中断されたり、保育室のものを使用してそのまま帰ってしまったりすることもあったため、声を掛けさせてもらっていることを説明しご理解をいただく。ただその言い方には十分に配慮する旨を伝えた。 ・「いい加減にして。」は、ある特定の子どもに発したことはないが、クラス全体に向けてのことはあるかもしれないとのことだった。意見をいただいた担任だけでなく、園全体で今まで以上に子ども中心に考えた保育を行うこと、保育士としての自覚と意識をもっと高く持つことを話し合った。 ・ご両親には担任と話をする機会をいただき、今回のお詫びと現在の保育について、これからの方向性をお話しさせて頂き、ご理解を得ることができた。 ・これからも、子どもの成長を共に見守っていくために、保護者の方とのコミュニケーションを大切にしていきたい。 	園長

令和元年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H31・4～R1・6)

施設名 (島田聖母保育園長)

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
6 / 14 (木)	保健センター職員	<p>・ AM9 : 30頃、保健センター職員2名が来園。園長が対応。以下内容の申し出があった。</p> <p>保健センター敷地内にあるゴミ回収場所に、保健センターの駐車場を利用している保護者のごく一部の方が、朝の送迎時に家庭ごみを置いていってしまう。このゴミ回収場所はあくまでも保健センター内から出たゴミを回収する場所であるため、家庭ごみを出さないように、保育園の方から利用者に指導してくれるようお願いしたい。</p>	<p>1. その日のうちに玄関に苦情内容と駐車場利用する際の注意についての文書掲示し利用者に注意喚起。 一斉メールでも同内容を送信し注意喚起する。</p> <p>①保健センターのゴミ回収所に家庭ごみを出さない ②送迎時に駐車場で遊ばない。保護者同士長話をしない。 ③駐車場から保育園までは手を繋いで登降園する</p> <p>2. 当日の職員会議にて今回の苦情内容と今後の対応を全職員に周知。 ①駐車場でのルール違反には、職員が毅然とした態度で注意する。 ②入園説明会や新年度の保護者会で伝えている駐車場のルールについて、家庭ごみ持ち込み禁止を新たに加える。</p> <p>3. 7月8日(月)に園長が保健センターに出向き、担当者に、その後の様子をうかがう。 注意喚起以降は、家庭ごみの持ち込みはないということを確認。今後、同じような事が起きないように、入園説明会や新年度の保護者会で必ず伝えるようにすることをお約束した。</p>	園長

期間 (H31・4～R1・6)

施設名 (島田聖母保育園)

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
6 / 24 (月)	匿名	<p>ご意見受付箱」に匿名で手紙が入っていた。</p> <p>1. お弁当不要月について 7・8月がお弁当不要月になっているが、近年の異常気象・温度上昇の為、熱中症予防・食中毒対の必要性が懸念されるので、もう少し長い期間でのお弁当不要期間を考えるべきではないか。 <u>お弁当不要月を6・7・8・9月に変更を希望します。</u></p> <p>2. おやつ入れの選択について 現在、おやつ入れがタッパーになっていますが以前は布製の袋でした。布製の袋と指定があった為何件も回りやと用意が出来ました。しかしタッパーへ変更になり布製の袋が不要になってしまった。タッパーに入れるお菓子も限られ、2種類入れると混ざってしまいせっかくのおやつが台無しになってしまう。 <u>おやつ入れは袋・タッパーどちらでも良いに変更を希望します。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 6/24 職員会議でこの件について職員同士で協議。 <p>1. 今までは子供達が大変楽しみにしているお弁当の日であるためできる限り一か月に一回は実施してあげたいと考え、お弁当の日については傷みやすい食材を控えてもらうこと、保育園内においてはお弁当の置き場所をエアコンの効いた部屋に、戸外においては日陰に置くなどの配慮をしながら7・8月を除いて実施していたが、確かに申し出のような心配を払拭するには至らない対処であるため、6・9月のお弁当の日についても今後は取り止めることに決定した。</p> <p>2. おやつ入れはタッパーでなければいけないというお知らせはしていないが、保護者に誤解を与えるお知らせの仕方であったのではないかと反省。 あらためて、おやつ入れは袋・タッパーのどちらでも良いということをお知らせすることとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 6/29 左記の匿名の要望内容と保育園の回答を玄関掲示板に貼りだして利用者にお伝えした。次回お弁当の日には再度お伝えするようにする。 	園長