

令和元年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (R1・10~R1・12)

施設名 (掛川聖マリア保育園)

発生月日	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
11.5	2歳児保護者	<p>園長に話を聞いてほしいと電話をいただく。</p> <p>『担任の先生の言葉に刺がある。 「休日中に吐いたり、咳が出ている間は休んでほしい」と言われた。その言い方がきつくて涙が出る。このことは担任には言わないでほしい。話を聞いてもらうだけでいい。』という内容だった。</p>	<p>この担任の言い方が強いということを謝罪し、電話があった当日、翌日はこの保護者に声をかけるようにした。「お話を聞いてもらったので、大丈夫です。」とのことだった。担任には名前を伏せて、苦情があったことを伝えた。保護者に対して言っていることは間違っていないが、言葉の抑揚やトーン、言い方によって、傷つくこともあることを伝え、今後は注意していくよう指導した。</p>	園長
11.21	近隣の方	<p>非通知で電話をいただく。</p> <p>数か月前から保育園から道路に出る車が一旦停止をしないので、危ない。こちらが停まると睨みつけたり、文句を発しているような感じがして、気分が悪い。一旦停止を守るよう周知徹底してほしい。</p>	<p>非通知なので、相手の方がどなたかわからない。保護者にはメールで苦情をいただいたことを伝え、駐車場が込み合う時間には、できるだけ職員が出て、安全に配慮するようにしている。その後、苦情はいただいていない。</p>	園長

令和元年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (R1・10～R1・12)

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
11月12日	保護者	<p>保育園の保護者が子どもを迎えに来た際の駐車場でのこと。子育て支援センターの利用者同士（親同士）が門の所で立話をし、子どもは親から離れ、保護者の車の前輪の横で遊んでいた。保護者の車は発進できる状態ではなかったにもかかわらず、話に夢中で子どもを注意するでも、呼び寄せるでもなかったため、「危ないんですけど。」と声を掛け親に対して注意をした。</p> <p>利用者は「すみません。」の一言もなく、怪訝な表情で子どもを呼び寄せた。園内で事故が起こることは絶対に避けたいことではあるが、このようにモラルが低いままであるといつかは事故が起こると思う。対策としてしっかりと注意を促してほしい。</p>	<p>・朝担任に申し出があったため、その日の帰り迎えに見えた時に、ご迷惑をおかけしてしまったことを謝罪し、詳しい状況を伺った。子育て支援センターにおいては、利用者向けに駐車場内での注意を促す文章を下記の通り作成し掲示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもと必ず手をつないで歩く ・子どもが駐車場内を走り回ったり、遊ぶことのないように保護者は子どもから目を離さない ・保護者同士の長い立ち話はやめる <p>・利用者には、掲示内容を口頭でも伝え、注意を促した。</p> <p>・昼礼にて職員全体に報告。危険な様子を見かけた場合にはその場で注意するまたは園長に報告し、園長から注意する。</p> <p>・申し出者の保護者には対応策を報告しご理解いただいた。</p>	保育士 園長