令和４年度意見・要望・苦情一覧表

期間（Ｒ５・１～Ｒ５・３）　　施設名（　　本部　　）

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
３月６日	匿名希望	清水聖母保育園に対する要望を電話で頂く。 ・使用済みのおむつの持ち帰りを変えてほしい ・お祈りの際の正座は健康にも良くないと言われているので、希望者だけにしてほしい ・帽子が学年ごとに変わるのを持ちあがりにしてほしい ・印鑑が必要になる書類が多すぎるので、なくしてもいいのではないか。職員の負担も減ると思う。 ・隣地に建つ協会は倒壊の危険があるということで立ち入り禁止になっているが、もし本当に倒壊したらどうするのか。保育園での対処はどう考えているのか。	清水聖母保育園園長に連絡をとって要望の内容を伝え、全ての要望に応える回答書を作成して頂く。 事務長と園長で内容を検討、３月９日には保護者全員に対して配布してもらう。 （内容は別紙参照）	事務長

清水聖母保育園、徳山聖母保育園、岡部聖母保育園、藤枝聖マリア保育園、聖ヨゼフの園の苦情はありませんでした。

令和４年度意見・要望・苦情一覧表

期間（Ｒ５・１～Ｒ５・３）　　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
３月２２日	４歳児母	４歳児の保護者のお母さんから以下のようなご意見をいただいた。 「来年度の親子バス遠足の日程を４月２８日から２１日に変更されたが、このような間際に変更されても困る。何とかならないか。」	例年、５月は４・５歳児の参加会と重なるので、５月は避けてほしいとの要望が毎年出ていたため、４月に計画していた。２８日とお知らせしたところ、近隣の複数の小学校の参観会と重なってしまったため、急遽変更せざるを得なかった。掛川市内の小学校の参観会は統一されていないため、どこに変更しても全員の都合が合うことは考えにくい。 このお母さんはシフト制勤務のため、その調整は１か月前では間に合わないとのことだった。 今回、変更が間際になってしまったことをお詫びし、今後は小学校との連携を更に密にして、確認することでご理解いただく。	園長

令和４年度意見・要望・苦情一覧表

期間（Ｒ５・１～Ｒ５・３）　　施設名（　　島田聖母保育園　　）

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
令和５年 2 月 16 日 （水）	匿名 （ご近所の方）	年長児が園外で交通指導員に交通指導を受けている時間、以下の内容の電話があった。 「園児がおしゃべりしていて、指導員の話を真剣に聞いていない。このままではきっと事故が起きる」「私たちの時代は私語禁止だった。それは交通指導がそれほど大事なものだということ。もっと真剣に受けるように指導した方がよい。子どもの命をまもるためにも是非そうして欲しい」	・園長が電話対応。 園児を心配してお電話いただけたことに感謝し、今後も交通指導を真剣に受けることをお約束した。 ・交通指導員さんに電話内容をお伝えしたところ、園児は真剣に話を聞いてくれていたのでいっぱい褒めてあげて欲しい。ただ、外部からはそう見えたことを意識して今後の指導に生かしていきたいというお話をいただいた。 ・交通指導員さんのお話を真剣に聞くことは出来ていたが、全員が集まるまでの待ち時間に友達とおしゃべりしていた時間があったので、待ち時間の過ごし方については、園外でもあるので静かに待てるように工夫していく。	園長

令和５年３月９日

保護者各位

社会福祉法人　聖母福祉会
清水聖母保育園
園長　松永　麻樹

保護者様からのご要望について

先日、法人本部にお電話にて保育園へのご意見ご要望をいただきました。
ご要望は５点ありましたので内容と保育園からの回答をご報告させていただきます。

①　使用済みのおむつは保育園で処分してほしい

来年度より、使用済みおむつは保育園で処分することをすでに計画しております。
新入園児の皆様には説明会でその旨はお伝えしましたが、在園児の保護者様には３月末のお便りでお伝えを予定しておりました。お伝えするのが遅くなり申し訳ありませんでした。

②　食前のお祈りの正座は体にも悪いのでやめてほしい。希望制でいいのではないか？

食前の祈りは全クラス椅子に座って行っておりますが、朝のお祈りは正座で行っているクラスもあります。（お祈りを唱える時間だけです）正座は骨盤矯正するには効果的のようですが、骨が出来上がるまでの小さい子どもがやると変に骨格が歪むという説もあります。ただ、お祈りは長い時間ではないので影響は少ないと考え取り組んできましたが、これからは背筋をしっかり伸ばして立ってお祈りするなどの方法も考えていきたいと思います。

③ カラー帽子は学年ごと変わるのではなく、持ち上がりにしてほしい。

現在、カラー帽子は学年ごと変えておりません。乳児クラスと幼児クラスで買い替えをお願いしています。5 年間持ち上がりで使用するとなるとサイズがかなり大きいものを１歳児が使用することになり、危険もあります。クラスの子どもの把握と安全面等を考え、現状のまま乳児用と幼児用の帽子のご用意をお願いしたいと思います。

④ 印鑑が必要な書類が多すぎるので減らしてほしい

現在、４～５枚の書類に押印をお願いしております。
市役所に確認したところ、特別、押印が必要ではないという事ですので、
自筆のものは押印不要に少しずつ変えていこうと思います。（来年度の書類につきましては押印欄をつけて印刷しましたので押印をお願い致します）

⑤ 清水教会の御聖堂は倒壊する危険があるために立ち入り禁止にしているが、その横の駐車場を使うので毎回ハラハラしてしまう。もし、実際倒壊してきた場合の保育園の対応を聞きたい。

教会は駐車場内の建物であり、保育園の建物ではないので、回答することが難しいのが現状です。園のしおりにありますように「駐車場の事故、トラブル等には一切責任を負いません」と明記させていただいておりますのでご理解ください。

教会側にも上記のご意見を伝えたところ、今後のことを考え交差点付近の駐車場を保育園側に貸し出しているので、ご心配な保護者には交差点付近の駐車場のご利用を勧めていただきたいとの回答をいただきました。

また、交差点付近の駐車場は、２月２０日付のお手紙で利用可能になったことをお知らせしてありますので、是非ご利用ください。