

2019年度 ご意見内容について（10月1日～3月31日）

※2019年度下半期（10月1日から3月31日まで）のご意見・苦情の件数は15件でした。公開を希望されない場合には公開対象から除いています。

1	<p>（内容）クラスTシャツについて4歳女児母が園長に尋ねる。なぜ運動会で着ないことになったのか、事情を知りたい。</p>	10月
	<p>（改善策）園長より簡単な経緯となぜそうなったかについて説明する。「何かできることがあったかもしれない」との残念な気持ちは述べられていたがご理解頂いた。</p>	
2	<p>（内容）クラスTシャツを行事では着用しない事及び園児の乱暴な言葉や手を洗わずに入室している方に対して厳しいご意見を頂戴した。</p>	10月
	<p>（改善策）クラスTシャツについては以前からのルールに則り、作っていない人がいるので園行事で着用することはできないと理解をお願いし、着用については園生活や日常での着用をと伝える。言葉使いのこと、手洗いのことは、ご迷惑をかけてしまったことを謝罪し、今後は担任をはじめ職員皆で良い習慣が身につくよう働きかけていきたい。気になることや思いを伝え合っ、相談しながらやっていきたいので、話していただいたことにお礼を言い、今後についてもよろしくとお願いする。</p>	
3	<p>（内容）クラスの子どもから仲間外れにされていると母に訴えがあり、母より担任に相談があった。</p>	11月
	<p>（改善策）園長と母で面談を行い友達との関りをお話した。日常の様子の伝え方の課題や、子どもの様子・成長の姿をどのように丁寧に保護者と共有していけるのか、改めて担任間でも話し合い関わっていく。</p>	
4	<p>（内容）園写真の無料ダウンロードが販売システムに移行する件についてのご意見。上の子の時に先生がとってくださった写真で保護者オリジナルの卒園アルバムを制作でき、とても助かった。下の子にも同じように残してあげたい。無料は助かるうえ、友達の様子もダウンロードでき思い出にできる。販売では手元に残す枚数が少なくなり、卒園アルバムの制作が今までのようにできないと予想される。</p>	12月
	<p>（改善策）思い出を残すための卒園アルバムは園でも作成をしているが、保護者の皆様の思いをこめたアルバム制作に、どのような協力が可能かを園内で検討していく。</p>	

5	<p>(内容) 園写真の無料ダウンロードが販売システムに移行する件についてのご意見。業者販売は高すぎるうえに、データではなく印刷して郵送が基本。今時データでもらえないと意味がない。</p>	12月
	<p>(改善策) 今後もデータでお渡しできるようにしていく。有料になるが、専用システムでデータを安全に管理し、カメラマンが撮った写真も保育者が撮った写真も見られるようにしていく。</p>	
6	<p>(内容) 最近の園の動向は顧客満足度を下げているように思う。いつも一方的な決定で、お知らせが急すぎる。開園当初の園長先生は保護者とともに子供たちを育てる意識が高く、とてもよかったのに今はそれを感じない。大切な決定をする前に保護者の意見を求めていただけませんか。なんでも話してくださいと言ってくださっているがそうできる環境にない。</p>	12月
	<p>(改善策) 園長交代により、送迎時に声をかけるよう努めているが、今後も継続して保護者との関係づくりに力を入れていく。保護者と一緒に子どもたちを育ちを見守っていきたい気持ちを伝えていく。</p>	
7	<p>(内容) 次年度より園写真の無料ダウンロードを終了する件について、現在の園児が卒園してから了承をとった上で新しい写真購入システムに移行してほしい。</p>	12月
	<p>(改善策) 長期にわたりメンバーサイトより無料のダウンロードをご利用頂いたが、専門業者による写真購入システムを受け入れて頂けるよう、保育者の事務負担軽減へのご理解と併せ、今後ご説明とご周知を丁寧に行っていく。</p>	
8	<p>(内容) 登園時に手洗いをして入室することになっているが、手洗いせず入室している家庭がある。徹底して欲しい。</p>	12月
	<p>(改善策) 再度、手洗いをして頂くようお声掛けし、徹底していく。</p>	
9	<p>(内容) 他の保護者がいる前で、自分の子どもの話(個人情報)をされて不快な思いをした。</p>	12月
	<p>(改善策) 朝夕の送迎時の話題は他の家庭がいる事を前提に、個人情報に当たることは、別室や別の時間で話をするように徹底する。</p>	

10	<p>(内容) 園の駐車場が混雑する。混雑するのは仕方ないが、送迎時に保護者同士のおしゃべり等、速やかに車に戻らない保護者がいる。園内でもアナウンスをして頂きたい。</p>	12月
	<p>(改善策) 混雑時には、園内でも声掛けをしていくようにする。</p>	
11	<p>(内容) 登園時に子どもが下痢をしていることを担任に伝えた所受け入れてもらえず、どのような病状の時に登園できないのかはっきり教えて欲しいとの訴えがあった。</p>	12月
	<p>(改善策) 「登園を控えてもらいたい病気」について説明プリントを作成し、面談にてご説明を行った。迷った場合には、いつでもご相談頂くようにお伝えした。</p>	
12	<p>(内容) 登園時、職員の挨拶がない。受け渡しの仕方です以前からお願いしていることが伝わっていない。快く受け入れてもらっていない雰囲気を感じる。お迎えに行くと子どもが上着の両腕を舐めて濡らしている。保育園で遊べてないのではないかと感じてしまう。</p>	12月
	<p>(改善策) クラス会で、指摘されたことを振り返り、今後の対策として具体的な場面での対応を共有した。 ご指摘頂いた件について担任から謝罪をし、今後はより気を付けていくことをお伝えした。</p>	
13	<p>(内容) 保護者の送迎時の車の止め方が通行の妨げになっていることを、近隣の方より電話があった。</p>	1月
	<p>(改善策) 保護者に再度掲示などして周知をする。 また、やむなく車で送迎する保護者には個別に声をかけるようにした。</p>	

	<p>(内容) 年少組の親子の行事を行うにあたり、感染症予防のための対策はしているのか。そもそもこの時期に行事を開催してよいのか。危機意識が足りなのではないか。</p>	
14	<p>(改善策) 取り組んでいる具体的な対策を挙げる。マスクについては手に入りにくいこともあり、強要はできないが着用をお願いをしている等説明をする。感染について正しい知識を持ち、無防備な人と温度差を感じ、それ故に感染への不安が募っているその保護者の立場や思いを深く受け止めて、園としての対策を今後分かりやすく、また積極的に行っていることが伝わるようにしていきたい。</p>	2月
	<p>(内容) コロナの感染が心配される中、クラスではなく縦割りグループでお別れ遠足に行くのは問題ないのか、と区へ問い合わせた。</p>	
15	<p>(改善策) 直接話して頂いたときに、お別れ遠足は感染症予防のために当初予定していた内容を見直し、取り組みを変えて行った。しかし、そのことを理解が得られるように具体的にかつ十分に説明ができていなかったことを謝罪し、園の取り組み、ねらいについて伝える。問い合わせた当日は、区の担当者より保護者の疑問についてご説明頂いたが、今後は園にて説明をしっかり行うようにする。</p>	3月