

## 平成29年度 ご意見内容について

※平成29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8件でした。

平成30年4月1日現在

1	<p>(内容) ①保育参観の時のこと。親子で絵本を読んでいた際、突然取り上げて踏みつけた他児があり、不快感と園への不安な気持ちへとつながった。1月の保育参観での出来事であったが申し出る事ができなかった。 ②他児の乱暴なことば遣いによる周囲への影響について。</p> <p>(改善策) 担任が個人面談にて保護者の気持ちをよく伺った。①②が同じ園児の案件だった為、後日、当該児の保護者とも面談を持ち状況をお伝えし、ご家庭にもご理解・ご協力を頂きながら、園としてより良い保育に努める事をお話した。</p>
2	<p>(内容) 正面玄関の門扉の飛び出し防止鍵の開閉時、雨天だと袖が濡れてしまうので検討してほしい。</p> <p>(改善策) 今後対処方法を検討する事をお伝えした。</p>
3	<p>(内容) 年長クラス女兒の関係性から遊びがエスカレートし、数人の園児がコット入れに入り、一時的に扉が開かなくなり閉じ込められた状態になってしまった。報告を聞きご心配された保護者より、状況説明してほしい旨申出を頂いた。</p> <p>(改善策) 状況となった女兒たちの保護者と面談を行い、再度状況報告を行うと共に日頃の関係性をお伝えした。しばらく2名を離してほしいという希望があり、翌日より、2名を離すよう意識して保育を行う。</p>
4	<p>(内容) 運動会かけっこの後、クラス席に園児1名が戻っていなかった事に気づかず、祖母からの申し出で気づいた。保育士が沢山いたにもかかわらず気づいてもらえなかった。</p> <p>(改善策) 保護者から当日の動画を見せて頂き、本児の動きを確認したところ、運動会の進行に手いっぱい職員で職員の視野が狭くなっていた。人数確認等基本的な事を徹底して行い、問題意識を持つ事、又気づきにも個人差があるので職員がしっかりと連携していく事を指導した。</p>
5	<p>(内容) 「何もしていないのに噛んだ」と担任から伝えられた。”本児の事を怖がっている”と噛まれた保護者から申し出があった。</p>

5	<p>(改善策)          伝え方により不安を感じてしまった事を謝罪し、噛んだ時の状況及び理由をご説明した。年齢が近く、一緒に遊んでいる事が多い事、登園すると喜んでいる姿を伝えると少し安心して頂いた。</p>
6	<p>(内容)          「何もしていないのに噛んだ」と担任から伝えられた。今後、噛まれる事のないようにしてほしい。</p>
6	<p>(改善策)          伝え方により不安を感じてしまった事を謝罪し、噛んだ時の状況及び理由をご説明した。なるべく未然に防ぐ努力をする旨をお伝えし、ご理解いただいた。</p>
7	<p>(内容)          保護者会参加後、仕事が休めず仕事に向かう旨を担任に事前に伝えていたが、子どもがかわいそうなのでどうにかできないかと言われた。</p>
7	<p>(改善策)          そのような事をフォローしていくのが保育者の仕事である。保護者の思いを伺い、保護者会のお知らせ文の見直しも行った。</p>
8	<p>(内容)          ①迎え時の園長との話し合いは、事前に連絡が欲しい。②土曜日登園について、退職した職員がOKしていた。シフトを出した方がよいか。また、一時預かりをお願いした方がよいか。③行事の際、父親が部屋からの出方が分からずうろろうろしていたら、「邪魔、邪魔。」と言われ、気分を書し園には行きたくないと言っている。</p>
8	<p>(改善策)          ①今後、そのようにしていきます。②連絡帳に出勤予定を記入していただくようお願いし、ご了承いただいた。③対応した職員に確認したところ、苦情となった言動について確認できませんでした。</p>