

平成26年度意見要望数 4件

|     |     |   |
|-----|-----|---|
| 相談者 | 母親  | 3 |
|     | 父親  |   |
|     | その他 | 1 |
| 合計  |     | 4 |

|    |       |      |  |
|----|-------|------|--|
| 分類 | 職員対応  | 3    |  |
|    | けが、病気 |      |  |
|    | 保健衛生  |      |  |
|    | 給食    |      |  |
|    | 園行事   |      |  |
|    | 通常保育  | 1    |  |
|    | 特別保育  | 延長   |  |
|    |       | 一時保育 |  |
|    | 施設整備  |      |  |
|    | その他   | 1    |  |
| 合計 |       | 5    |  |

| No. | 受付日   | 相談者  | 分類           | 相談内容  | 対応内容  | 備考                          |
|-----|-------|------|--------------|---|---|-----------------------------|
| 1   | 5月1日  | 地域住人 | その他          | 送迎時、保育園の周りに路上駐車をしている車が多く、ドアを開閉する時にぶつかりそうになり危なかった。路上駐車を止めさせてほしい。   | 利用者が目にする場所に、地域住民からの苦情内容を掲示し、協力して頂けるよう発信する。送迎の時間帯に職員が園舎の周辺を見回りをして、送迎時に駐車している人には、口頭で協力を促す。  | 引き続き、送迎時は車を使用しないよう協力を呼び掛ける。 |
| 2   | 5月14日 | 母親   | 職員対応<br>通常保育 | 園の方針でもある自主性と説明があるが、上手く伝わってこない。子ども達をほったらかしにしているのではないか。保育が見えてこない。母の日や父の日に合わせて制作をしてほしい。掲示の場所が見づらい。行事の変更連絡が直前で困る。           | 園の考え、保育内容の説明不足や伝え方をその場で確認し合いながら対応し、を説明した。掲示場所は、職員と話し合い、改善するよう伝える。活動内容や連絡帳の利用方法、職員の思い、子ども達に伝えている内容を丁寧に伝える。改善後、母親に改善した点をもう一度説明し、理解を求めた。 | 終了                          |
| 3   | 8月22日 | 母親   | 職員対応         | 職員が子どもの行動に対して「どんくさい」「性格悪い」と言っている声が聞こえて悲しい気持ちになった。職員の言葉使いが悪い。  | 職員の態度や言葉使いについて主任より謝罪をする。保護者の意見を職員間で共有し、改善に取り組むことを園長より再度謝罪と共に伝える。  | 終了                          |
| 4   | 2月3日  | 母親   | 職員対応         | 年長児の母親から「卒園式後の保育は、お願いできるか」の問い掛けに、職員が卒園式当日の保育と勘違いし、対応。対応に納得がいかず、母親が区役所へ連絡を入れる(保育園は、3月31日まで保育をお願いできないのか)区役所から園へ確認の電話が入った。 | 母親の話しをもう一度確認させてもらおう主任が対応し、話を聞き、母親の要望を受ける。最初に対応した内容が聞き間違えだったことを説明し、謝罪する。   | 終了                          |