

## 平成 26 年度 苦情・要望とその後の対応について

平成 27 年 3 月 31 日

理事会・第三者委員提出分

### 野ばら保育園（1 件）

| 苦情・要望受付   | 対応  |
|---|---|
| 9/20 同じクラスの子から嘸まれ、その 2 週間後にまた嘸まれたことへの苦情。今後このようなことがないように見守ってほしいとの要望があった。 | 一度ならず二度もあったことを謝罪し、園の方としてもかみつき対応に苦慮していることを説明する。園内では、これまで以上に一人ひとりの子どもと大切にかかわっていくことと、子どもの気持ちに寄り添い未然に対応することを確認し合った。 |

野ばら第二保育園（5件）

| 苦情・要望受付  | 対応   |
|--|--|
| <p>4/2 一人ひとりの子どものマークについての意見…「きのこ」マークに決まった4歳児男児の母親より「きのこの絵がわかりにくく、本人が“きのこ”という食材を理解しているのか不明なのと、また、不快感があります」と連絡帳にかかれていた。(4歳児男児の母親より)</p>    | <p>「“きのこ”マークに違和感を感じておられるようなので、早速変更します。」と伝え、きのこマークを他のマークに変更することで承諾していただく。シンボルとしての絵がはっきりわかるように見直しをする必要を感じた。</p>                        |
| <p>4/15 連絡事項の発信の仕方について…連絡の方法についての意見(以前に通っていた別の保育園と比較して)</p>  | <p>園としては、長年この方法でやってきたことを説明する。新入園の方には分かりにくいこともあることを考慮して今後はある程度個別に対応を加えることにした。</p>   |
| <p>10/30 うちの子は仲間外れにされているのではないかと、という心配が連絡帳にかかれていた。(3歳児保護者)</p>  | <p>まず担任よりクラスの状況を聴く。一方、当の園児や周りの友達の話も聞いてみたが、故意に仲間外れの意識はなかったようだった。保護者とも懇談し今後も十分に注意をしていくことで承諾していただき、現在ではうまくいっている。</p>                    |
| <p>12/5 お友だちからひっかかれた2歳児の保護者より「何度もひっかかれて親としては心配だ。状況説明をしてほしいのと、今後の事故防止の対策はしているのだろうか。」との苦情がある。</p>  | <p>その当時、大切な行事の前でお話する時間が充分取れず簡単な説明だったので、その後、友だち関係の説明や事故対策としてどうするかをまとめ、文書にしてお渡しする。</p>   |
| <p>3/23 「お迎えに来たとき夕方の園庭で子どもと遊ばせてもらっているが、18:00以降になっても子どもが帰ろうとしないで、まだ遊ぶと駄々をこねるので困っている。“何時になったら帰るというルール”があったら良いです。何とかならないでしょうか」という要望がある。</p> | <p>確かに夕方遊びが盛り上がり駄々をこねる子どもの姿を見かける。園だよりで「子どもの生活リズムを壊さないよう帰る時間を18:10に決めます。」と打ち出し、18:10に帰りを促す放送をするようにする。その効果はてきめんで、みんなスムーズに帰るようになった。</p> |