

平成27年度 苦情およびご意見

件	受付日	内 容	処 遇 結 果
1	5月12日	・コップ・コップ袋を園指定にするという案内を、入園時に保護者へ案内をするべき。職員によって言う事が違い、『自由な袋を使っている』と聞いて手作りの袋を準備したのに、今さら園指定のものをと改善依頼されることに納得がいかない。	・担任より園指定のコップ・コップ袋で登園してもらうよう依頼した。 ・主任保育士より職員の態度や保護者への案内の統一がされていなかったことについて謝罪し、ルールを決めることになったいきさつを説明した。
2	5月20日	・保育参観・給食参加のご案内で、希望日と全く違う日を案内され困惑した。キャンセルが出た為に希望日に変更できたが、そうでなかった場合どうだったのか。希望日が通らない場合、希望を取る意味がないのではないのか。	・担任の書き間違いにより、希望日と違う案内をしてしまった事について、担任から改めて説明を行い謝罪した。又園長からの手紙も添えて重ねてお詫びをした。
3	5月15日	・園指定の用品が増え、負担なので困る。	・家庭の状況が様々な中で、自由なコップ袋を持ってくる子を見て欲しい子がおり、困っているという旨の話があった。それをふまえて、指定の用品は壊れたら買いなおしてもらうというルールで、コップも袋も園指定のものを使ってもらうよう、担任からも、園からも依頼をする。
		・駐車場がいっぱいで、車が停められないので困る。	・お迎えの方にはスムーズな降園を促し、駐車場を次の方へ譲っていただけるよう保育士全員が心がけ、気付いたら声をかけるようにしていく。習い事の見学等で長時間の滞在になる場合は、西の駐車場を利用いただく。 危険な場面を見たら積極的に声をかけ、気をつけてもらうようにする。
4	7月13日	・子どもの手の甲にキャラクターの似顔絵が描かれて帰ってきた。先生に描いてもらったと言っている。保育士が子どもにおねだりされたからといって、紙以外のものに絵を描くのはどうなのか。	・今までに子どもの手に絵を描いたことがあるか職員に報告書を提出させたところ多数あった。皆子どもからのリクエストだったり、喜ぶ顔が見たいという思いからの行動だった。しかしながら、保護者に『体を汚している』『体を傷つけている』などの虐待だと取られかねない行為であるため、園としてはこのような行為を全面禁止すると決めた。 ・保護者全員に向けて、みわほを発行し、上記を報告した。
5	7月17日	・上記体に描くことを禁止するという手紙を見て、子どもと先生の楽しみをこのような形で廃止をしないといけない事が残念である。どこにでも描いてしまう様になるかは、やってみて教えていく保育を希望。保護者の方もその一言で、たくさんのしぼりが発生し、可能性が断たれてしまうことを感じて欲しい。	・ご意見に感謝しつつも、肌を汚す行為が虐待だと誤解されるかもしれない可能性があるため、保育士が身体に描く行為を全面禁止していくこととする。
6	7月29日	・一部の保護者から出た苦情によって、いろいろ制限されることが多くなった。教育方針にこだわりが強い家庭に皆が合わせなくてはならないのはおかしい。	・先日の手の甲に保育士が絵を描く事を全面禁止とする事について、子どもの身体に傷をつける(ペンで汚してしまう)行為は、保育士として問題となる可能性が高いことから禁止とし、紙に描くなど他の方法で子どもとの関係を作っていくようにすると職員間で確認した。
7	9月10日	・トイレ使用時に、バレーシューズを脱ぎ、靴下のままで入っていると子どもから聞いた。衛生上問題はないのか。	・園舎の改装工事に伴い、トイレの床がフローリングのようなドライ式になった。工事終了後すぐに使用するにあたり、使用方法について情報伝達が職員間で十分に周知できていなかったこととお詫びした。 トイレはバレーシューズのまま使用し、使用後はその都度雑巾で拭き掃除を行う。