

平成31年度意見・要望・苦情一覧表

期間（H31・4～R1・6）

施設名（藤枝聖マリア保育園）

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処 理 者
4月11日	保育園前の道路を通行する方	<ul style="list-style-type: none"> ・17時ごろ、保育園駐車場出口に面している道路を通る方から（匿名）保育園に直接電話でのご意見をいただいた。 ・電話の対応は保育士 ・保育園の駐車場から出て来る車の中に、「止まれ」の標識が在るにも関わらず、一旦停止をしないで出て来たため、接触しそうになった。今日だけではなく今までにも何回もあった。 ・事故になったら、お互いに嫌な気持ちになる。 ・注意を呼びかけても改善しないようなら、出口に人を立たせる等の対策を講じて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応した保育士がご迷惑をおかけしたことをお詫びした。 ・その日のうちに保護者には、一斉メールで伝達し注意を促した。 ・日頃から、園だより等を通して注意は促していたが、数日は駐車場出口に園長が立って様子を確認する。（見ているということもあり、一旦停止は守っていた。） ・職員にも周知し、もし見かけたら注意を促すように伝える。 ・5月の園だよりにて、ご意見の内容と事故に繋がらないよう再度注意喚起を促した。 	保育士 園長

平成31年度意見・要望・苦情一覧表

期間（H31・4～R1・6）

施設名（藤枝聖マリア保育園）

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
6月3日	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・お迎えと一緒に来た兄が、保育室に入った際、担任から「お部屋には入らないで。」と必要以上に強い口調で言われたことに憤りを感じた。他に言い方があったのではないかと？今まで保育室に入っても、このような注意を受けたことがないとお迎えのルールが変わったのか？家族が保育室に入ってはいけない納得のできる理由を聞きたい。 ・実は4月から担任の子ども達への言葉のかけ方、対応の仕方が不適切ではないかと感じていた。「いい加減にしてよ。」と発していることもあった。先生達も忙しい中、イライラするのは理解できるが、子どもを怒るときには、意味を持って怒ってほしい。日頃の子ども達への対応がどうなっているのか不信感を持ってしまう。 ・現在、担任とはなんでも相談できる関係が築けていない。 ・保護者が意見することで子ども達が不利益を受けないことを願う。子どもの保育園での良い思い出が崩れないようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担任に確認したところ、「自分ではそのように言ってしまった自覚がなかったが、保護者の方がそのように感じてしまったということは、強い口調で言ってしまったのかもしれない。すみませんでした。」反省していた。 ・お迎えの時に小学生の兄弟姉妹が入ってきてしまうと、そちらに子ども達の注意がいきまわり、保育が中断されたり、保育室のものを使用してそのまま帰ってしまったりすることもあったため、声を掛けさせてもらっていることを説明しご理解をいただく。ただその言い方には十分に配慮する旨を伝えた。 ・「いい加減にして。」は、ある特定の子どもに発したことはないが、クラス全体に向けてのことはあるかもしれないとのことだった。意見をいただいた担任だけでなく、園全体で今まで以上に子ども中心に考えた保育を行うこと、保育士としての自覚と意識をもっと高く持つことを話し合った。 ・ご両親には担任と話をする機会をいただき、今回のお詫びと現在の保育について、これからの方向性をお話しさせて頂き、ご理解を得ることができた。 ・これからも、子どもの成長を共に見守っていくために、保護者の方とのコミュニケーションを大切にしていきたい。 	園長