

## 令和4年度 ほうおん保育園 意見(苦情等)について

- 内容 実費徴収について知りたい。またカラー帽子や名前のタグが他の子と同じようには何故か？(記名意見)
- 対応 実費徴収は、延長保育料・オムツ代等がK ネットで引き落としになる。カラー帽子等はすぐに転園されるのでもったいないかなと勝手に判断し渡さなかったことを謝罪。カラー帽子も必要とのことなので、すぐにお渡しすること、代金はK ネットで引き落とすことを伝える。
  
- 内容 新しい先生の名前が把握出来ない。以前、玄関に掲示してあった「今日の先生は～」のようなものがあると顔と名前を覚えられるのだが。(記名意見)
- 対応 職員で検討し、設置スペースが限られているため小さなボードに氏名マグネットを貼り、靴箱の上に掲示する。
  
- 内容 降園時、お友だちにいきなりゲンコツをされ、その後突き飛ばされ尻もちをついた。尻もちをついたまま、何も無く帰って行かれた。普段の様子が心配になるとともに、本人も同じようなことをしていないか心配である。(記名意見)
- 対応 子どもたちそれぞれに話を聞かすが、記憶がはっきりしなかった。しかし二人とも善悪の判断は出来ていた。今後も善悪の判断について保育教育していくことを保護者に伝える。
  
- 内容 お友だちに意地悪をされたり、嫌なことを言われたりするようである。本人が大げさに言っていることもあると思うが、少し気にかけてほしい。(記名意見)
- 対応 友だちとの関わりもまだ少なく、自分のペースで遊んでいることが多い。お友だちが意地悪をしたりすることはないとお伝えする。
  
- 内容 送迎時、駐車場で車止めまで下がらない保護者がいる。きちんとルールを守ってほしい。(記名意見)
- 対応 コドモンアプリにて注意喚起のメールをアップした。
  
- 内容 コドモンメールで、駐車止めまで下がってくださいとあったが、誘導員さんの指示で車止めより前に止めることがある。また車止めまで下がると壁でドアが開けられない。どうしても車止めまで下がらないといけないのか。(記名意見)
- 対応 事故が起きないように車止めまで下がっての駐車にご協力をお願いし、理解していただく。誘導員さんにも車止めまで下がるように指示して欲しいことをお願いする。
  
- 内容 便がゆるい、咳が出る等の症状があって、様子を見てよくなってきた場合でも、毎回病院受診が必要か。(記名意見)
- 対応 感染症かそうでないかは医療機関での診断が望ましい旨を伝える。

- 内容 同じような怪我が2度目である。同じような事故が起こるといことは、危機管理はどうなっているのか。何故1回目起きた時に対策を取らなかったのか。安心して子どもを預けられるようにしてほしい。また防犯カメラの保存期間はどれくらいか？園内での保管は可能か？(記名意見)
- 対応 怪我をした仕切りのテーブルを棚に変えて対応した。防犯カメラの保存期間は3カ月であるが、必要であればUSB等で園内保管をしていく。
- 内容 クラスの普段の様子を見て心配。お迎え時に良い報告ではなく、悪い報告ばかりを受けるために気落ちしてしまう。また、他の子が注意を受けているのを見て、我が子も同じように受けているのではないかと心配。今の状況を良くしてほしい。また注意の仕方も気を付けてほしい。(記名意見)
- 対応 担任はじめ、職員間で情報の共有をする。子どもに注意する場合、時間・場所などにも配慮する。後日改めて保護者と話をする時間を作ってもらうようお願いする。
- 内容 保育園での様子がほとんど見えない。連絡帳もパソコンで打ったものを貼ってある事務的だ。連絡帳には子どもの様子を手書きしてほしい。担任ともなかなか話が出来ない。またふじ・れんげ組を分けることは出来ないのか？(記名意見)
- 対応 保護者の話を聞くことに終始したが、今後学園長、園長、主任、担任と話し合い、保育園の様子が詳しく分かるように、また楽しく過ごせるように考えていきたいとお伝えする。
- 内容 連絡帳は園と保護者の大切な連絡手段ですので、入れ間違いがないように、徹底してください。
- 対応 今後同じことが起きないように、徹底することをお伝えする。
- 内容 「お友だちに嫌なことを言われる」と時々いうので、時間のある時にでも子どもの話を聞いてもらえないだろうか。
- 対応 担任が話をきき、お友だちに嫌なことを言われた時は必ず保育士に伝えることを約束し、嫌なことを言った子どもには友だちとの良い関わりの仕方を指導したこと、今後も様子を見ていくことを保護者にお伝えした。