

ご意見・ご要望とその対応結果について

当法人では、子ども・保護者の皆様とより良い保育園づくりを目指して、ご意見やご要望を承っております。寄せられたご意見・ご要望に対しては、個人情報、プライバシーに関するものや、提供者による申し出があった場合を除き、当ホームページに公開し、保育園の改善に努めます。

2016年度 ご意見・ご要望

	意見内容	対応の結果
保育園関連		
はばたけ保育園 (口頭)	園で提供する食事メニューがどんな内容なのか写真や見食などで見れるようにしてほしい。	さっそく、はばたけ保育園玄関棚に展示することになった。
保育園 (口頭)	「落としたハンカチがごみ箱から見つかった」というお子さんの話に不安を抱かれ、その状況と対応について知りたい。	保護者、チーフ、担任の3人が面談をし、その経緯や状況について説明した所、納得いただいた。
(口頭及び 連絡ノート)	保育園での子どもの様子を知りたい。子どもが登園を嫌がる理由に「友だちから叩かれる」と泣いているので不安である。 また、送迎の様子から見てもいじめられているのではと心配になる。	面談をとり、日頃の様子をお伝えする。泣いて登園を嫌がる様子はあるが、その気持ちを受け止め、担任間で子ども同士の関係を継続して見守ることをお伝えした。 登園後すぐ泣き止んでのびのびと遊んでいる様子をお伝えし安心していただいた。
(個人面談・口頭)	職員の中で挨拶をしなかったり対応が悪いと感じることがある。 お迎え時に少しでも良いのでその日の様子を伝えてほしい。 保護者は子どものことが心配であることを理解してほしい。	個人面談の中で日頃の職員の対応が不十分であり、その事により保護者が不安であったり不信を抱かせていることがわかった。職員間で保護者の思いを共有し、丁寧に関わることを確認し、その旨をお伝えした。
(口頭・電話)	お迎えの時、すぐに子どもを渡されると帰りの支度の際、子どもがロッカー室から飛び出してしまい危険である。支度が終わってから渡すようにしてほしい。	担任、チーフが話し合い、保護者の支度が終わってからロッカー室に行くように促すことにする。 担任間で共有し、安全対策をとることとする。

(口頭・連絡ノート)	運動会の日程変更について 事前に予備日に変更したことは納得 がいかない。仕事の都合で当日参加 できなかったことは残念である。	前日にかなりの確率で雨が降るとい う天気予報に従い、順延とした。数 年前に不安定な気候で決行し、プ ログラムを中断したり、変更した ことをお伝えした。観覧できな かったという残念な思いは申し 訳ないとお伝えした。
(口頭・連絡ノート)	不安定な天候で予め運動会を延期 したことは、お弁当の準備も含め て助かった。	上記のご意見を含めて、今後天候 が不安定な時に、どのような基 準とタイミングで決定するのか。 また、保護者への連絡方法等 を検討することにした。
(口頭)	登園時にいつも会う職員が園内 ではきちんと挨拶したりするの に、園から少し離れた所では全 く違う対応をするので不安にな る。	母の不安を受止め、園内で確認 したところ、当該職員は自覚し ていなかった。園内、園外に関 わらず職員として見られている ということを意識するように指 導した。
(連絡ノート)	クリスマス会の(たてわりクラス) の観覧方法へのご提案。入れ替 え制にしてはどうかというご意 見をいただく。	クラス担任間でご意見を共有し 、今後検討することにした。
(口頭)	子どもの身体的なことについて馬 鹿にしたり、ふざけたりしている ことを辞めさせて欲しい。	クラスの子どもたちに対し、そ れぞれ「違い」があることにつ いて話す。相手の気持ちを考 えることの大切さについても 伝え、そのことを保護者にも お伝えした。
(連絡ノート)	投薬の間違いについて、今後改 善のために園全体で取り組んで 欲しいというご意見	各クラスで、今までの投薬の 方法を確認。担任間で二重 チェック、声だし確認を行 うことを徹底することをお 伝えした。
(口頭)	クラスの男女人数の偏りにつ いて不安を感じている。年齢が 上がると友だち同士の関わり が深まるので同年齢の同性の 子どもたちとの関わりのお 機を作るなど配慮してほしい。	保護者の方の不安を共有し、 職員全員で成長を見守って いく事。 今後とも保護者のお気持ち を聞かせていただくための 機会を設ける。

<p>一時保育 (電話)</p>	<p>月曜日のキャンセルの連絡方法について。体調不良などで事前にキャンセルしたいが、日曜日には連絡ができないので方法を考えて欲しい。</p>	<p>現状のシステムでは月曜日のキャンセルについては土曜日をお願いしたいと伝えしたが、今後の検討課題としたい。</p>
<p>学童保育 (面談・口頭)</p>	<p>学童の入所の要件について、保護者間で色々な噂が錯綜していることへの不安。</p>	<p>園長が噂の内容等の確認が必要と判断し、お時間をとっていただいた。内容については、昨年度お聞きしていることが多く、制度変更のために対応せざるを得なかった部分もあるが、学童としても継続的にニーズに応えるための方法を模索していることをお伝えし、学童の入所選考結果についてもできるだけ早くお伝えできるように担当者に伝えると話した。</p>

今年度も、保護者の皆様には貴重なご意見・ご要望をお聞きいたしました。すぐに改善できること、今後検討すべきこと、職員と共有しながら、丁寧な保育、保護者対応をしていきたいと思っております。ご意見をくださった皆様ありがとうございました。

以 上