

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。

2017年度 ご意見・ご要望

	ご意見内容	対応の結果
(口頭及び 連絡ノート)	短期間の中で、複数回お友だちに噛まれている。回数も多いので、子どもたちの姿を注意深く見て欲しい。噛んだり、噛まれた時は、経緯も詳細に伝えて欲しい。	保護者の方に、不安感を抱かせてしまった事についてのお詫びと、今後も注意して噛み付きの怪我を防げるようにしていきたいと担任が直接お伝えした。
(口頭)	園庭のビワをたくさんのカラスが食べに来ていて、怖い光景があったので、対策をして欲しい。	ご迷惑をおかけした事をお詫びし、至急ビワの実をカットした。
(口頭)	着替えの服等が、何度も行方不明になっている。大事にしている物なので気をつけて欲しい。又、紛失についての対応が、軽く受け止められているように感じている。	担任・園長がそれぞれお話を伺った。その上で、今まで誠意が感じられないと思われる対応であった事をお詫びし、紛失に対しては、貼り紙等で、引き続きお知らせする等の対応を取らせていただく事をお伝えした。
(口頭)	幼児クラスのクリスマス会の観覧人数について、今年度から1世帯6人から4人に減ったが、今まで通りの人数を増やして欲しい。	年々観覧に来ていただける方が増え、観覧席があふれかえっている状況であり、安全面も考慮し、観覧人数を減らすに至った経緯をお伝えした。又保護者の方で協力し合って小学生の兄・姉の保育を行って頂いた。
(口頭)	お友だちの持っていたおもちゃが当たった怪我について、電話連絡や受診がなかった事と、事前に防げなかったのかという質問・ご意見を頂いた。	怪我が擦り傷の場合は、園内で傷テープの処置をさせて頂いている事と、偶然お友だちが持っていたおもちゃが当たった状況の説明をさせて頂いた。
(口頭)	土曜日に行っている年長児対象の親子クッキングについて。土曜日に保護者が仕事の為に、土曜日保育を受けている子どもは、親子クッキングに参加できない。その為開催の日時への配慮や、クッキング中の様子が分からないよう配慮して欲しい。	他の曜日の開催は難しい為、今後も土曜日の開催となるが、保護者の方が仕事で参加できない場合に、お子さんだけで参加できる方法を検討していく事となった。

(口頭)	解熱剤を使用しての登園に関して。園が示している登園基準には解熱剤の使用について明記がなく、医師が登園可としているものに対して、園が認めないことに対しての疑問があるのご意見を頂いた。	解熱剤を使用した事での登園の判断が難しいケースであった。登園に関する意見書については、その意見を参考にして、最終判断は施設長が行う事をお伝えした。今後は囑託医から助言を受け、登園基準に解熱剤使用時の注意事項等を記載する事とした。
(口頭)	持ち帰った投薬依頼書の裏面に、職員間で共有するはずの、園内の個人情報が印刷されていた為、自宅で処分せずに園長まで持ってきていただいた。	個人情報の漏えいにつながる事であったが、処分せずに園にその事実を伝えて下さった事に対して感謝し、再発防止の対策を講じる事をお伝えした。何故印刷ミスが起こったかを検証し、全職員に個人情報の扱いについて、再度周知徹底し、再発防止に努める事とした。

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