

保護者要望・苦情対応記録

令和4年4月5日(火)

・0歳児クラス

慣らし保育が終わったら、すぐに早朝保育を利用したい。迎日も夕方18時まで預かってほしい。
はやめに慣らし保育を終わらせたい。

(園側は入園説明会では入園後2週間慣らし保育と伝えていたが、4月の行事予定表では幼児と同じく1週間の慣らし保育と間違えて記載があったため、正しくは2週間であると伝えた。

0歳児の慣らし保育は個人差があり、子どもの様子を見ながら、それぞれ対応させてもらいたいという旨を伝えた。保護者の方も仕事の予定があると思うが、0歳なので、無理のないよう進めていく事のご協力をお願いした。)

令和4年4月20日(水)

・3歳児クラス

傷を負って降園してきたが、消毒液での消毒や絆創膏での処置がされておらず、担任からの連絡もなかった

(かすり傷として判断し、保護者の方に伝えてなかった事を謝罪した。園では、園医とも相談の上、ある程度のすり傷は消毒液より、水洗いでいいとの指示があった事を伝えた。

また、怪我の報告はささいな事でも報告し、水洗いの後に、絆創膏を貼るなどの処置をしていく事を伝えた。)

令和4年5月

・1歳児クラス

双子で子どもの荷物、子ども2人を抱っこして3階まで、上がったたり降りたりが大変なので、登降園時に手伝ってほしい。

コロナの感染人数も減ってきているため、運動会や発表会など行事の際に保護者の観覧人数を増やしてほしい。

(乳児の職員や夕方の職員、また、その他の職員にも知らせ、今後、保護者が困っている場面に遭遇することがあれば、近くにいる職員が援助するなど対応することになった。職員側でも、気にかけて見ていく。

送迎時は双子の1人は職員が抱っこするなどの対応をとり、保護者の負担を減らす。

行事の観覧人数については、今後のコロナの終息状況により検討する事を伝えた。)

令和4年6月2日(木)

・5歳児クラス

コロナウイルスの影響でたくさんの行事がなくなり、子ども達の思い出が少ない。今年の宿泊保育も園での開催となって、活動の縮小やご飯等がコロナ前に比べて、貧相になるのではないか。幼稚園最後の学年の行事なので、しっかり思い出作りをさせてあげたい。

(コロナウイルスの影響で仕方ないとはいえ、様々な行事が中止、または縮小することになり、申し訳ないという事を謝罪した。しかし、園としても仕方がない所は伝え、その中で子ども達がどのようにしたら楽しめるか、出来る限り、行事が開催できるよう話し合っている事、宿泊保育は特にの現状の開催の難しさを伝えた。ご飯は普段と違うかわいいケースにいれるなど、宿泊保育ならではの特別感ができるようにしたり、キッズプラザに行くなど、内容を伝えた。)

令和4年8月26日(金)

・3歳児クラス

帰宅してから、左肩と左膝に内出血が見られ、本児に聞くと預かり保育時に遊んでいてぶつけたとの事であった。その時の場所や誰となのか、どのようにして怪我に至ったのかなどの状況を説明してほしいと連絡帳に記載があった。

(預かり保育担当の職員に状況を詳しく聞き、保護者の説明し謝罪した)

令和4年10月4日(火)

・4歳児クラス

自由あそびの時に怪我をすることがあったため、常に職員が目が行き届くようにしてほしい。

(職員でしっかりと連携をとりながら、見過ごす事のないように気をつけていく事を伝え、謝罪した)

令和4年10月5日(水)

・4歳児クラス

本児の欠席連絡を園にいれたところ、欠席理由を細かく聞かれ、最後には「言えない病気ですか？」と聞かれ、不快な気持ちになった。

(まずは失礼な言い方になってしまった事を謝罪した。その後に、新型コロナウイルス感染拡大防止のためにも欠席理由を聞いていることなどを伝えたところ、納得していただけた。)

令和4年10月19日(水)

・3歳児クラス

降園後、顔に傷があり、報告がなかったため、不安を感じた。と連絡帳に記入されていた。

(その日の降園時間に謝罪し、怪我に怪我に気が付かないことのないように、気をつけて見ていく事を伝えた。)

令和4年10月31日(月)

・0歳児クラス

乳児の運動会と創立記念日が同じ週にあり、同じ週に2日も休みをとることが難しい。運動会は幼児と同じ日にするか日にちの設定を考えてほしい。

(アンケートに書いてもらっていたので、保護者の名前記名もないため、返答はできていない。来年度は運動会は乳児、幼児合同で行う予定となった)

令和4年11月1日(火)

・4歳児クラス

クラス男児が本児に対して抱きつくなど距離が近い事を本児が嫌がり、また、保護者も不安に感じている。そのため、関わりをできるだけなくし、離してほしいとのことだった。

(本児の思いを聞き、受け止め、嫌なことがあれば、すぐに保育者に伝えるよう声掛けした。また、同じクラスなので、関わりをなくすことは難しいが、距離が近くなりすぎるような関わりのないように見ていき、必要な時には援助していく。また、保護者にも報告するようにする)

令和4年11月7日(月)

・2歳児クラス

2歳児クラスの靴箱のところのマットを外靴で踏んでいく人がいるので、きちんと対応してほしい。

(マットのところに土足厳禁の貼り紙を貼って、注意喚起を行った)

令和4年12月2日(金)

・5歳児クラス

造形展のアンケートに持ち帰った作品に画びょうがついたままだったので、きちんと確認してほしいと記入があった。

(当日の迎えの際に、保護者に謝罪した。子どもに何もなかったので大丈夫との事だった。)

令和5年2月17日(金)

・5歳児クラス

マスクをすると喘息がおこるとの事でマスクをしてきていない本児に対して、遠足で観光バスに乗る際に保護者の確認をとらずにマスクを着用させたことに対して、お叱りを受けた。普段からマスクは着用しないように聞いていた。

(保護者に確認せずにマスクをさせてしまった事を謝罪し、今後も勝手に判断しないことや、普段からの行動・言動等にも気をつけていくことを伝えた。)

令和5年3月7日(火)

・2歳児クラス

生活発表会での合奏で、どの位置に立つのか、予め伝えていた方が、優先座席の位置が決めやすいのではないかと。

観覧席の椅子も交互に置くことでもっと見やすくていいのではないかと。

(アンケートに書いてあったが、返答はできていない。)

今後の参考にしていく。観覧席は保護者2名を入れることで横との間隔の確保や、交互にすることで通路が作られるようになることと理由があり難しかった。)