

要望/意見/苦情解決結果報告書

令和 3 年度
 社会福祉法人しらく会
 スキップ本町保育園

スキップ本町保育園『意見・要望・苦情・不満を解決するための規定』に基づき、2021 年度の内容及び解決結果について公表いたします。

※個人情報に関する事項は除く

受付日	2021 年 7 月 10 日	受付者	主任 本直
内容	S 児(1)保護者より 配信エラーにより連絡帳が当日保護者のもとに届かなかった。 当日 18 時まで受信しないようなら園へ連絡をとった目安を定めていただきたい。とのご意見		
経過と結果	保護者へ直接お詫びをし今後 18 時まで受信していない場合は、ドモンより連絡を頂くことで理解いただいた。		
対応者	主任:本直		

受付日	2021 年 8 月 23 日	受付者	事務 樋口
内容	近隣の方より電話を受ける。 保育園の門から遊歩道に出る際ぶつかりそうになった。自転車が急に飛び出てきた。犬がひかれそうになった。		
経過と結果	近隣の方には謝罪し 保護者へはドモンより内容を報告し門前の安全への意識を再周知した。		
対応者	園長:宮川		

受付日	2021 年 9 月 10 日 21 日	受付者	担任 茂内
内容	S 児(3)保護者 3 歳児クラスメイト A 児に押されたり叩かれたりするため、保育園へ行きたくないと言っている。・行きたくないといった場合はどのように声をかけたら良いのか? ・園での様子はどうか? ・A 児の今の様子はどのような状況か?		
経過と結果	保護者と担任が面談を行い日々の様子を伝える。保育園へ行きたくない様子を伺い家庭での状況を理解し園でもフォローしていく。A 児の成長については園全体で共有しトラブルが起きないように丁寧に寄り添っていく。		
対応者	担任:茂内		

受付日	令和 3 年 9 月 21 日	受付者	園長 宮川 / 主任 本直
内容	E 児(5)保護者 配信した子どもの写真が立たされているように見える。担任の話を聞いてもあまり詳しく話さない。担任と子どもの関わりに不信感を抱いた。		
経過と結果	内容を受け担任と園長で面談を行う。詳しい内容を聞き誤解が生まれてしまったことに反省し		

	<p>今後の保護者対応でしっかり気持ちを受け止めていく。</p> <p>保護者と園長で面談を行い、担任と話したことを伝える。4.5 歳児クラスの様子を話し、保護者の不安を取り除いた。就学へ向けて自立できるような活動が増えてもいくのでしっかり子どもと向き合っていく。</p>
対応者	園長:宮川

受付日	2021 年 9 月 24 日	受付者	主任 本直
内容	<p>N 児(4)保護者</p> <p>朝の受け入れ時毎日泣いてしまい母から離れるのを拒んでいる。登園を嫌がるようになってしまった。対応がわからない。</p>		
経過と結果	<p>保護者の気持ちを理解し、N 児に出来るだけ寄り添い様子を見ていく。その後 1 週間ほどで改善され保育園へ喜んで行けるようになった。</p>		
対応者	主任:本直		

受付日	2021 年 8 月 18 日	受付者	担任 茂内
内容	<p>H 児(3)保護者</p> <p>本児がお友達を噛んでしまった事を伝えると保護者が子育てで悩んでいることを打ち明けた。</p>		
経過と結果	<p>家庭での様子や保護者の不安材料の話を深くため面談を行った。話を聞いてもらえたことで下の子が産まれ育児に悩んでいることが分かった。保育園でも寄り添いながら保護者、園児の状況を理解し話を聞きながら寄り添っていく。</p> <p>楽しかったノートを作る</p>		
対応者	担任:茂内		

受付日	2021 年 11 月 16 日	受付者	園長 宮川
内容	<p>保育課神保様より電話</p> <p>近隣住民より役所へ報告があった。保育士が 1 名で神社(隣)へ行っている。</p>		
経過と結果	<p>神社へは多数の保育者が付き添っているが、行くまでの道のりで保育者 1 名に成ったことがあった。職員会議で周知し必ず 2 名以上で歩くよう改善。3.4.5 歳児は一緒に外出しこれまで以上に安全面に配慮する。</p>		
対応者	園長:宮川		

受付日	2022 年 3 月 4 日	受付者	主任 本直
内容	<p>S 児(3)保護者</p> <p>自粛中協力して休んでいるのに、保育園の様子を配信してくるの複雑な気持ちになる。</p>		
経過と結果	<p>お詫びをし、今後自粛中の給食や一日の様子等は登園してきているご家庭のみに配信をしていくよう改善する。</p>		
対応者	園長:宮川		