

2019年度 苦情

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策
1	5/27(月)	保護者	朝、父といつもより早く登園し、担任以外の保育士がカバンごと受け取る。受け取った保育士がカバンの中身を出し（連絡帳は出し忘れる）、帽子掛けにカバンをかけそのことを担任に伝え忘れる。帰りまでカバンに気づかず、連絡帳も記入していなかった。降園して母親から、連絡帳がなかったか連絡があった。担任は帰っており、園長が対応。帽子掛けにかかっていたカバンに入っていたと伝え謝罪する。担任と中々話す機会が少なくなり連絡帳のやり取りを大切にしていると言われていた。	翌朝、担任からも状況を説明し謝罪する。今回の件は連絡帳の事だけでないと感じる。クラスが変わったことにより保護者が話しづらさを感じていたようにも感じた。連絡帳や荷物がない時はよく探すようにする。職員間の連絡は密に取るように再度職員会議で確認する。
2	8/28(水)	保護者	いつもより登園が遅く、連絡帳入れに入れた連絡帳が確認もされず記入されていないままになっていた。帰りに保護者が気づき、担任に声をかけられる。すぐに謝罪すると「大丈夫です」と言ってくたさる。次の日、連絡帳で「連絡帳を誰も確認していないということで不安になった。ほとんどの先生は良くしてくたさるが時々誰が担任なのか疑問に思うことがあります。」とかがかれていた。	帰りに保護者に声をかけ、担任が少し話を聞かせていただく。連絡帳を見ていなかったというところに疑問を感じ不安になったとのこと。他にないかを聞くと、当たり前のことだけど、口調がきつく伝えられたことで少し良い感じがしなかったなども言ってくたさる。担当が変わったこともあり、コミュニケーションの大切さを感じる。保育園全体でもこのことを話し合い、連絡帳の取り忘れがないよう対策を考える。また話し合った内容をもう一度職員会議の場で確認し合う。（そのことを保護者にも伝えた。）
3	10/22(月)	保護者	降園時に担任に申し出あり。「子どもが友だちを押している姿など保護者に伝えているか？」と聞かれ状況を見て伝えているということをお話す。なぜ聞いてこられたかを聞くと、行事や日常でも本児が押される姿を見てヒヤッとしたが押した子どもの保護者は何も言わなかった。その様子にもやもやしていると話されていた。	担任から園長、主任に報告あり。保護者の思いを職員で共有する。日頃友だちとトラブルになり被害にあった園児の保護者には謝罪するが、相手の園児の保護者にもきちんと伝えていくことの大切さを認識した。