

■クラス編成について (2015/4/3)

【要望】

保育園に入ったばかりだが馴染めない。前の保育園で一緒だった子と同じクラスにしてほしい。

【解決・改善】

まだ保育園に入って何日もたっておらず不安な気持ちは理解できるがすぐに結論を出さず、もう少し様子を見てほしい。また、クラスは年齢にわけており一緒にはできないが、隣のクラスと一緒に遊んだりすることがよくあるので安心してもらいたいと伝える。その後日数の経過とともに子どもの方が馴染んできて友だちもでき、その様子を見て安心していただいている。

■担任について (2015/5/26)

【要望】

ご近所にお住まいの方より畑の土手部分の草刈りをしてほしいとの要望がありました。

【解決・改善】

5月28日に草刈り及び植栽を行い、その後も定期的に行っています。

■保育室の温度について (2015/7/14)

【要望】

保育室の冷房が効きすぎている。子どもも午睡中寒いと言っている。

【解決・改善】

温度計の数を増やし、場所ごとの冷え過ぎに注意する事といたしました。

■使用後のおむつ処理について (2015/7/16)

【要望】

匿名の方より港北区家庭支援課に使用しおむつを園で処理してほしいとのメールが入る。

【解決・改善】

法人に持ち帰り今後の検討課題とさせていただきます。

■近所への騒音について (2015/10/9)

【要望】

「広場で運動会の練習をしているようだが、保育士の言葉がとても厳しい声も大きく住宅内に響いている」と近所の方からのお叱りの電話が入りました。

【解決・改善】

保育士も熱が入り大きな声で指導していた現状もあったため、職員間で言葉の使い方、声の大きさ、指導の仕方について確認して改善を図りました。

■担任について (2015/10)

【要望】

担任の言葉がけが厳しく子どもが委縮している。来年度は担任を変えてほしい。

【解決・改善】

現在のクラスでの様子を伝え、厳しすぎる場所は担任と話をし、改めて行きたい旨をお話しました。来年度の担任について変更はお約束できないが、今後保育の見直しを十分に行い対処していきたいと考えています。保護者の方からは今後の様子を見て判断していただくことでご理解いただきました。

■頭しらみについて (2015/10/30)

【要望】

頭しらみの発症から1ヶ月以上経過しているのに収束しないのは、園の管理が甘いのではないかと。

【解決・改善】

現在、園医の指示のもと対象家庭にお願いしているが収束しないため保護者の了解のもと園でも駆除薬による洗髪を行い根絶した。

■保護者参観の日程について (2015/11/10)

【要望】

保護者参観の時間指定があるのは変である。時間指定をなくしてほしい。

【解決・改善】

行事等で制約する場合もあるが、保護者の要望に応じていきたい。

■安全管理について（2014/3/3）

【要望】

園児間のトラブルで、被っていた帽子を引っ張られ、あご紐が首に引っかかり赤い跡が残ってしまった。首という場所なので命に係わる問題でもあり、もっとしっかりと見てほしい。

【解決・改善】

園長よりこれまで以上に安全管理を徹底するとともに、トラブルが未然に防げるような研修等を行っていく事を保護者に伝える。

■登園の時間について（2013/8/7）

【要望】

園から、午前中の活動にも参加してほしいので、もう少し早く登園してほしいと言われたが納得ができない。

【解決・改善】

保護者と話し合い、活動の趣旨をお話ししてご理解いただきました。

■登園の時間について（2013/6/10）

【要望】

仕事が休みだったので自宅にいたが、園から16：30以降のお迎えは駄目と言われた。

【解決・改善】

保護者と方と話し合い、乳児の長時間保育についてのリスクをご説明し趣旨をご理解いただきました。

■通院後の登園について（2013/4/8）

【要望】

通院後に登園したが受け入れができないと言われた。どうして駄目なのか。

【解決・改善】

保護者と話し合い、受診後でも体調が急変する場合もあり、その際には園での対応も難しいため、自宅での療養をお勧めし、ご理解をいただきました。

■登園の基準について (2013/3/4)

【要望】

延長保育を利用した際に、度々契約時間を過ぎていたため、保育園から契約時間を守るよう声をかけられた。園のしおりや文書などを使ってもっと丁寧な説明をしてほしい。

【解決・改善】

既に園のしおり等に掲載していたが、さらに詳しく文書を書き加えた。保護者と話し合い、声かけ説明の方法に気をつける事で納得していただきました。

■登園の基準について (2013/1/28)

【要望】

兄弟の弟がインフルエンザにかかり、母が休んでいるとの事だったので、兄も一緒に休んでほしいとお願いされた事に納得がいかない。

【解決・改善】

潜伏期間が過ぎておらず一緒に休める状況でもあったので、集団生活という事を理解してもらい、今後は基準の文書作りをすることで約束しご理解いただきました。

■けが後の対応について (2012/10/22)

【要望】

骨折後に通院してくれなかった事への不満。

【解決・改善】

完治するまで、通院や園外活動では保育園側で付き添い、移動にはタクシーを使う事で対応への不手際をご理解いただきました。

■対応に不満 (2012/9/19)

【要望】

保護者の意思を十分に聞かず、保育園が児童相談所につなげた事への不満。

【解決・改善】

保護者が児童相談所とやりとりをする中で、園の対応を納得していただきました。

■けがの対応について（2012/6/16）

【要望】

二日間続けて、自分の子がかまれてしまったが、逆の立場になった場合の事も考慮し、かんでしまった方の保護者にも知らせてほしい。

【解決・改善】

保育園内で起きたかみつきは保育園の責任ではあるが、今後は保護者の希望や意向にも配慮し対応していく。

■お迎え時の対応について（2012/4/16）

【要望】

いつも通りにお迎えに行ったが、玄関が閉まっていた。職員によって対応が違い戸惑ってしまった。言う事を統一してほしい。

【解決・改善】

勘違いにより玄関をロックしてしまったことをお詫びし、今後は、職員間の連携を密にして改善していく事をお伝えしました。

■保育士の言葉がけ（2012/2/13）

【要望】

子どもが排泄をしたまま登園してしまったので、園で保育士がおむつ交換を行うが、その際、言葉がけが感情的な言い方に聞こえた。保育のプロであれば、もう少し丁寧な話し方をしてほしい。

【解決・改善】

園長・主任が保護者の申し出をお聞きして、謝罪を行い、ご納得いただきました。翌日には、当事者の保育士からも再度謝罪をいたしました。

■子どもの怪我について (2012/1/13)

【要望】

園から帰ると右頬にうすくあざができていた。降園時に何があったのか、一声かけてほしい。

【解決・改善】

■土曜保育での苦情 (2011/3/24)

【要望】

閉園時間の18:00が過ぎたため、保護者の方に確認の電話を入れたところ「多少の遅れでは、電話をしないでほしい」と言われる。開園時間が18:30までだと思っていた。

【解決・改善】

■言葉がけについて (2011/6/1)

【要望】

保護者の言葉がけが強く、声の大きさを感じる。説明が不十分で、わかりにくい。

【解決・改善】

園長・職員間で話し合い、言葉遣いや話し方に気をつける様、周知徹底いたしました。

■子供同士のトラブルの対応についての要望 (2010/8/24)

【要望】

歯磨きの順番待ちをしていた所に、割り込みをしてきた児童との間で押し合いとなり、その弾みで転倒してしまいテーブルの角に頭をぶつけてしまう。原因をつくってしまった側にせよ、相手からも一言謝ってほしい。

【解決・改善】

保育者が仲立ちとなって、お互い謝り合いをしました。その日のお迎え時、父親にその旨をお伝えして納得していただきました。

■設備に対する要望 (2010/8/21)

【要望】

土曜保育の時間を確認したところ、口調が強く返答され気分を害したもっと親切な話し方をしてほしい。

【解決・改善】

そのようなつもりはなかったが、今後は丁寧な対応を心がけたい。

■保護者へ説明不足に対する要望 (2010/6/1)

【要望】

頭じらみが発生し、シーツ等毎日持ち帰りをお願いされた。理由等がよくわからないので、明確な理由を文書してほしい。

【解決・改善】

期間、対応等マニュアルを作成する事とし、発生した場合は文書としてお渡しすることとした。

■設備に対する要望 (2009/12)

【要望】

保育園の入り口に、雨をしのげる屋根をつけてほしい。

【解決・改善】

入り口の門の上に雨よけのひさしを取り付けることで改善した。

■嘔吐者に対する職員の対応 (2008/11/07)

【要望】

給食時、嘔吐した園児を離籍させず、感染の恐れのあるのに、そのまま食事をさせた。なぜ、嘔吐した園児を集団から離すなどの感染防止の対応をとらなかったのか。

【解決・改善】

「嫌いなものを口から出したので、嘔吐ではない」状況を説明し、ご理いただきました。

■園児の怪我（2008/06/02）

【要望】

ほかの子どもから押され、転倒した際に膝を打ってしまいアザができた。以前にも注意してほしい」と依頼したのに、またアザが出来てしまった。
大怪我に繋がったら大変なので、園児間の行動には十分注意し、怪我をさせないようにしてほしい。

【解決・改善】

それぞれの保護者と面談を2回持ち、子ども同士の遊び方や保育の見直しを行い、今後とも怪我防止に努めていくことをご承諾いただきました。

■職員の対応（2008/05/23）

【要望】

登園時に、職員からお父様に登園・降園時間の確認があり「早めにお迎え下さい」と言われた様で気分を害した。
母親の体調が悪かったので、保護者側の事情を考慮してほしかった。

【解決・改善】

園長が「職員の聞き言葉足らずであった」ことを電話でご説明した。また、お父様がお迎えに来られた時、状況説明とお詫びをし、ご理解いただきました。

■電話の対応（2008/04/30）

【要望】

園に電話をかけたところ、園名のみで、電話口に出た職員が自分の名前を言わなかった。
伝言がきちんと伝わっているか不安なので、名前を名乗って欲しい。

【解決・改善】

職員間で話し合い、今後、電話対応において、自分の名前を名乗る事を伝え、ご理解をいただきました。

■顔のひっかき傷 (2008/03/03)

【要望】

室内での活動中、顔にひっかき傷を負ってしまった。降園時に状況と園の対応をご説明、翌日の登園時にも声をかけて様子をお伺いしましたが、半月程してからノートで苦情をお受けした。今回の事だけでなく、ひっかかれた場合に傷あとが残らないか心配なので、十分に注意してほしい。

【解決・改善】

ノートで苦情をお受けしたその日のうちに、園長がお母様に電話で園としての対応についてのご説明、その後、担任からも改めてご説明しご理解をいただきました。

■園児への言葉づかい (2007/12/05)

【要望】

ジャンパーが自分で着れなかったので、「散歩に連れていってもらえない」と子どもが言っているが、どういうことか。保育士は、子どもがパニックになるような話し方はしないよう言葉づかいには注意してほしい。

【解決・改善】

本児が不安にならないように、保育士が言葉づかいには十分気をつけることでご理解いただきました。

■登園時の受け入れ態度 (2007/05/11)

【要望】

朝登園の時、保育士から「もう来てるの」というような目で見られた。優しく子どもを受け入れて欲しい。

【解決・改善】

お子様の入園については、職員一同歓迎しており、誤解を受けるような態度を陳謝し、ご理解をいただきました。

■園児へのいじめ (2006/08/08)

【要望】

自分の子どもが叩かれているのを2度見た。いじめられているのではないか。
先生も仕事なのだからしっかり見てほしい。

【解決・改善】

お子さんから「目を離さないようにすること」をクラスで話し合った状況をお伝えし、ご理解をいただきました。