

平成25年度 苦情・相談 記録簿

ゆうかり保育園 No.2

受付NO.	受付年月日	種類		苦情・相談者	担当者	内 容	処理方法	処理日	処理者
		相談	苦情						
5	7月16日	○		D	a	子育て・家庭環境・友だち関係その他 昼間の友達とのトラブルがあり、そのことをお迎え時に伝えるが、帰宅後、母親から電話があり、父親に直接、説明してほしい、とのことで、21:00を過ぎてから、半ば、怒鳴り込んでくる状態であった。	主任から、説明したが、その際は、母親が興奮状態。父親は冷静に話を聞いてくれていた。	7月16日	a
<p>この日だけの対応が問題だったとは思えないが、特に、母親からの園または、職員に対する誹謗中傷を、卒園保護者や、園内の保護者へ、あること、ないこと噂話のように広める。その中でも、他児童への対応について、園の方針等に疑念を生じ、鹿児島市窓口、また、県社協の苦情相談窓口にも、もちかけることとなった。卒園を控えていたため、穏便に収束したいと考え、卒園式前に臨時保護者会を開催する等、経緯の説明を図った。最終的には、苦情相談窓口にも、納得しました、とりさげます、との連絡が入り、卒園を迎える。</p>									
6	9月3日	○		E	b	子育て・家庭環境・友だち関係その他 夜、23:00、24:00まで起きているので、昼寝はさせないでほしい。家では6:30起床。5人一緒に寝ているため、寝室が明るい状態が続いているので遅くなるという事情もある。	本児は、ウトウトしていることを伝えるが、母親は寝かせてほしくない。 本児の様子をみて、午睡をせずに、ぬりえなどして過ごす。 日々のプログラムに応じて、疲れ具合も違うであろうことから、本児の様子をみて、布団へ促し、寝ない時は、ぬりえ等をして過ごすこととする。	9月5日	b
7	9月9日	○		F	a	子育て・家庭環境・友だち関係その他 延長保育利用者名簿に記入がないため、母親に電話。本人は記入したとのこと。実際は、翌日の欄に記入してあった。「延長保育は可能」とのことを伝えるが、「今から、迎えに行く」と怒った様子。 18:00以降は延長なのに、19:00を過ぎてから電話があり食事のこの確認があった。タイミング的にもおかしくないか？	迎えの際に謝罪するが、「はい」のひとこと。即日、記入用紙を記入しやすいように、わかりやすくなるように作成し直す。記入方法についても、掲示する。	9月10日	a
8	9月20日	○		G	a	子育て・家庭環境・友だち関係その他 親子レクリエーション当日、□さんのビデオに、△くん、□くんがたたかれる等の行為をされているところが映っている。保育園ではなく、親の責任であるとの訴えがある。	□さん父、△さんで両親、△くんを話す。園長が出張で不在のため対応できず、当事者同士の話となってしまった。	9月21日	a

平成25年度 苦情・相談 記録簿

ゆうかり保育園 No.3

受付NO.	受付年月日	種類		苦情・相談者	担当者	内 容	処理方法	処理日	処理者
		相談	苦情						
9	10月9日	○		H ほか複数名	c	子育て・家庭環境・友だち関係 その他 さくら組の行事が多いことについて、また、お泊り保育の実施にあたって、意義や活動プログラム、職員配置など詳しい事の説明が園からない。 (保護者向けお知らせは、もらったが、それ以降の説明がなかった。)	当日夕方、担任が直接話をする。お泊り保育に対する担任の想い、一日の流れと職員配置を丁寧に伝える。担任の気持ちが伝わりました、と涙を流され、安心できましたとのこと。	10月9日	c
10	10月18日	○		I	d	子育て・家庭環境・友だち関係 その他 10月16日(水)1歳半検診で「言葉の表出」「指示理解」について指摘される。発達障害の疑いとのことで月1回の親子教室をすすめられたとのこと。	保育園では片付けの声掛けで片付けをしたり、食事のごあいさつやお返事などでもできるようにってきているので、ほめることも大切にしながら、スキンシップ、コミュニケーションをとってあげたいと思う。	10月18日	d
11	11月15日	○		J	e	子育て・家庭環境・友だち関係 その他 1歳半検診で、ひっかかってはいないが、犬、ごはんなどをみても反応しないですね、といわれたそうである。父親からの相談で、母親が心配しているとのこと。	保育園での様子を丁寧に伝え、「マンマ」などおしゃべりしたり、大人の言っていることもさらちゃんなりに理解していると伝える。保育園の様子を聞くとうれしかったようであった。	11月15日	e
12	12月18日	○		K	e	子育て・家庭環境・友だち関係 その他 ◎くんが、まわりの友達に、◎くんと遊んだらダメ、◎したらダメ、などといっている、と家で言っており、実際のお迎えの時、そのような光景をみてショックだったとのこと。	現在の二人やほかの友達との関係を伝え、保育者が間に立ち、遊びを展開したり、コミュニケーションを図ることを伝える。今後も、家庭との連携を取っていきたい旨伝える。	12月18日	e
13	1月28日	○		L	f	子育て・家庭環境・友だち関係 その他 1月27日の3歳児検診で、質問に答えなかったり、(恥ずかしくてではなく興味なくて)少し会話が噛み合わないことなどからスケッチを紹介される。	保育園でも話が噛み合わないことがあったり、同じ質問を何度もすることなど気になる部分はあったが、◎ちゃんの、主にコミュニケーションなどに関する苦手な部分をはっきり掴めていないこともあるため、担任二人で話をしながら様子を見ていく。	1月28日	f