

## 苦情処理委員会 議事録

日 時：平成 30 年 5 月 23 日（水） 17 時 30 分～ 18 時 30 分

場 所：あおぞら保育園 3 階

出席者：進藤 孝（監事）

大野智子（ウ 園長）、金井塚美奈子（西 園長）、小澤美鈴（あ 園長）

五十嵐さやか（ウ 主任）、小林 裕美子（西 主任）、信太昌子（あ 主任）

欠席者：當眞杏奈（ウ 主任）、小山 ゆかり（西 栄養主任）・・・保育・育休の為

議事要録担当者：金井塚美奈子

### 次第

1) 平成 29 年度報告（各保育園 園長より）

平成 29 年度の苦情・要望・意見は、

① 紙での提出・・・ウ 3 件、西 0 件、あおぞら 0 件

（苦情内容については別紙）

② 保護者アンケートについて説明された。

③ その他（連絡帳及び口頭にて）・・・ウ 0 件、西 0 件、あおぞら 0 件

2) 平成 30 年度の実施体制について

昨年度と同様の実施体制で行ってゆきたい旨を伝えたところ、意見はなかった。

3) その他

平成 23 年度より引き続き携帯連絡網などを利用してアンケートを実施した為、保護者とのコミュニケーションを密に図ることができ、大きな苦情に繋がらなかったのではないかとこの旨をお伝えした。

記録者：金井塚美奈子

## 平成29年度3月の苦情・意見・要望等の受付書

分類：職員への対応（受付日3月1日（木））

お伺い

幼児クラスですが、使用済みのエプロン入れは巾着型でなく、単なるビニールでも良いのでしょうか？

お友達はビニールのままのようです。

また、お布団やシーツに名前が付いていないお子さんもいるようです。進級に当たり再度徹底をお願いできないでしょうか。

指示通りにしなくてもよいなら、変更をお願いします。

いつも、園の運営等にご理解・ご協力を賜り、心よりお礼申し上げます。

頂きました「お伺い」について回答させて頂きます。

エプロン入れにつきましては、幼児クラス（3～5歳児）は特に指定はございません。また、乳児クラス（0～2歳児）も、記名をしっかりと頂ければ形に指定はございません。

布団やシーツの記名につきましては、再度保護者の方へ記名のお願いを致します。

この度は、貴重なご意見を頂きまして誠にありがとうございました。

平成30年3月6日  
園長 大野 智子

# 平成29年度3月の苦情・意見・要望等の受付書

分類：職員への対応（受付日3月12日（月））

日頃より子どもを温かく見守って頂き、ありがとうございます。1年を通して感じたことが、なかなか短文ではまとまらず、このような形になり失礼致します。

今年度は長女が小学校へ入学し、保育園の有難みを痛感した1年でした。長女は今でも保育園の先生が大好きで、特に幼児クラスの3年間で強く印象に残っているようです。また、保育園で日々、給食やおやつでいろいろな食材に触れさせて頂いたお陰で、小学校の給食も学童のおやつも好き嫌いせず食べられています。また、学童の先生が「ウィンクルムの子たちは見えない絆がある。」とおっしゃることがありました。一緒に遊んでいない時でもお友達が困っているときにはフォローしあっているようです。そのような温かいクラス作りをして下さった先生には今でも感謝の気持ちでいっぱいです。一方、今年はクラスからの情報量が圧倒的に少なく感じることもありました。私自身も長女の小学校入学による環境の変化に慣れることに時間がかかり、余裕がなくなっていたことも一因かもしれません。クラス運営は先生方の裁量に任されていることが多いかと思いますが、今まで幼児クラスを経験されている先生方のクラス作りのノウハウや工夫を担当を持ち得る全ての先生方と共有して、スタンダード化して頂きたいと感じた1年でした。僭越ではございますが、一保護者の意見として受け止めて頂ければ幸いです。今後もウィンクルム保育園で良かったと思えるような保育園作りを宜しくお願い致します。

いつも、園の運営等にご理解・ご協力を賜り、心よりお礼申し上げます。またこの度は、貴重なご意見を頂きまして誠にありがとうございます。記名でのご意見で、特に公表の必要はないとのことでしたが、周知の為、公表させていただきます。

この度は配慮が足らず、大変申し訳ございませんでした。職員のスキルを向上させる為の研修（外部・内部）等も行っておりますが、保育の質にムラが出てしまい申し訳ございませんでした。

職員間でも協力し合いながら、1人ひとりが自覚を持ち、自己研鑽を積み重ねて参りますので、今後とも何かございましたら遠慮なくお申し出ください。今後も、お子様並びに保護者の皆様が安心して通えるよう、保育にあたります。貴重なご意見誠にありがとうございます。

平成30年3月29日  
園長 大野 智子

## 平成29年度 9月の苦情・意見・要望等の受付書

分類：要望（受付日 9月 7日(木)）

いつもお世話になっております。保護者の方のマナーについてお願いがあって投稿させていただきます。交流が盛んな保護者のグループがあるようで、様々なイベントやプレゼント交換を行っているようです。それ自体は全く問題ないことなのですが、イベントの打ち合わせを保育園内で(呼ばない)子ども達の前でしていたり、グループ内の子どもが大人数でおそろいのもをもってきたり、誕生日プレゼントやお土産がプレゼントとわかる状態で子どものロッカーで交換されていたり、ということがよくあります。参加している子はうれしくて皆にお話ししてくれるのですが、グループに入っていない子にとっては、とてもつらい出来事になります。何気ないお揃いグッズであっても、人数が多くなりまた何度も繰り返されると、持っていない子にとっては仲間外れとを感じるようです。他のお友達を悲しませないという最低限の配慮を保護者にお願いしていただけないでしょうか？

いつも、園の運営等にご理解・ご協力を賜り、心より御礼申し上げます。またこの度は、貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。

保護者同士のお土産やプレゼントのやり取りに関しては、基本的には園外でのやり取りをお願いしております。しかし、時間帯が合わず、園外でのやり取りが難しい場合には、鞆もしくはロッカーで、保護者の方同士でのやり取りを黙認しておりました。(一部、保育者への確認があった場合には鞆等でのやり取りをして頂けるようお伝えしておりました。)

今後は物品のやり取り等について、他のお子様への配慮もして頂けるよう、懇談会や掲示等でお伝えし、皆様が気持ち良く園生活を送って頂けるよう、ご協力をお願い致します。

これからも、皆様が安心してお子様を預けられるよう、保育にあたります。

貴重なご意見、誠にありがとうございました。

平成29年9月11日

園長 大野 智子