

## 令和5年度意見・要望・苦情一覧表

期間（R5・10～R5・12）

施設名（ 島田聖母保育園 ）

| 発生日     | 申出者   | 意見・要望・苦情等の内容   | 意見・要望・苦情等の相談結果   | 処理者 |
|---------|-------|--|--|-----|
| 9.26(火) | 園児保護者 | 要望：特定の保育士の子どもへの威圧的な対応、他の保育士の大きな声での対応があり、子供を預けるのが心配になる。改善してほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談日翌日、当該保育士への、聞き取り、指導を園長が行った。</li> <li>相談日翌日、全職員に苦情内容を報告。子供への対応について指導するとともに、「人権擁護に関するチェックリスト」を再配布。チェック後、自分の気づきを記入。</li> <li>翌週、各クラスで意見交換を行い、保育士としてのこれからの姿について考えた。</li> <li>数日後、母親に、園内での指導や取り組みについて報告。今後も子どもへの対応について指導・改善していくことをお約束する</li> </ul> | 園長  |

期間 (R 5・10～R 5・12)

施設名 ( 島田聖母保育園 )

| 発生日       | 申出者   | 意見・要望・苦情等の内容  | 意見・要望・苦情等の相談結果  | 処 理 者     |
|-----------|-------|---|---|-----------|
| 10/13(金)  | 園児保護者 | <p>要望：担任の言葉がけを、本人がすごく気にしてしまうので、肯定的な言葉がけをして、褒めるようにしてほしい。</p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・主任と園長が、当日の夕方、相談を聞く。</li> <li>・相談日翌日、当該保育士への聞き取り、肯定的な言葉がけや対応について園長が指導を行った</li> <li>・当該保育士に否定的な言葉がけや対応への指導を行ったことを報告。</li> </ul>   | <p>園長</p> |
| 11/21 (火) | 園児保護者 | <p>子どもの帰り支度を待っているときの保育士の言葉がけが、母親の悩みに寄り添ったものではなかった。早く帰るように声かけしてくれるなら、どうしたら帰れるか一緒に考えてほしかった。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・園長と主任が苦情内容を確認</li> <li>・当該保育士に聞き取り、言葉がけへの指導を園長が行う</li> <li>・お迎え時に園長が母親に苦情内容を再確認した際には、「私（親）ではなく、子供に注意してほしい」のお言葉もあった。</li> <li>・当該保育士に対して、言葉がけや対応への指導を行ったこと、引き続きの指導を行っていく。</li> </ul> | <p>園長</p> |

期間（R5・10～R5・12）

施設名（ 島田聖母保育園 ）

| 発生日      | 申出者   | 意見・要望・苦情等の内容   | 意見・要望・苦情等の相談結果  | 処理者 |
|----------|-------|--|---|-----|
| 12/23(土) | 園児保護者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもが体調不良でお迎えに行った時の看護師の説明が事実と異なることがあった。担任からの説明で理解したが、事実を伝えてほしい</li> <li>・熱性けいれん時の対応について、依頼していたことがちゃんと行われていなかった。これかの対応に不安がある。改善してほしい。</li> <li>・担任保育士が看護師に遠慮しているような雰囲気があった。改善してほしい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・母親との面談後、園長が当該職員に状況を確認。</li> <li>・今後は、事実をきちんと確認把握し。共有たうえで、保護者対応をするように指導。</li> <li>・熱性けいれん時の対応について再度確認。</li> <li>・全職員に対応の手順や方法を周知。</li> </ul> | 園長  |