

保護者への説明記録報告書(苦情、意見、要望対応)

発生・受付・対応日	令和 6 年 10 月 11 日(金)
対応者	園長、主任保育士
時間	AM11:30～
場所	サラナ保育園職員室

相談者	園児の(○)母親 (○)父親 ()祖父 ()祖母 ()その他(匿名者)
分 類	(○)職員の対応 ()怪我・病気 ()保健衛生 ()給食 ()園行事 ()保育について ()特別保育 ()施設設備 (○)その他

(内容) いくつかの相談やお願いがあるので話を聞いてもらいたい。(相談内容は以下のとおり)

相談 1: 毎月のおたよりの記載してある活動の把握が難しい。

相談 2: 職員に分からないことを尋ねると「担任に聞いときます」という対応が多く、職員間の情報共有がなされていない。

相談 3: 土曜日が利用しづらい。(迎え時間を尋ねられるのが不愉快)

(対応)

園長、主任が話を聴き、相談内容について見直しや改善を行うようにする。

(その後の対応)

当園より、説明や周知が不十分だったことをお詫び申し上げます。臨時の職員会議を行い、相談内容についての反省点をまとめ改善点を以下のようにいたしましたのでご報告いたします。

相談 1:毎月のおたよりの把握が難しい。

→ おたよりが分かりにくく申し訳ございません。

保護者の方がおたよりをコドモンから探す行動の手間、また活動表とクラスだよりやカレンダーなど情報が混乱していて分かりづらいことを考慮し、

来月よりクラスだよりと活動表をまとめたクラスだより(用紙2枚から1枚に変更)といたします。また、そのクラスだよりをテラスに月ごとに貼り出します。(つき組クラスはカレンダーに記載しているので貼り出しは行いません)保護者の方は、1日に配信されるクラスだより又は、貼り出されたクラスだよりをご覧ください。現状、個別の対応はできかねます。ご了承ください。(電話連絡や事前連絡等)

クラスだよりや献立表をスクリーンショットお気に入り保存されてご活用ください。

コドモンHOME画面右上のボタンを押すと、絞り込みができます。



絞り込み画面

補足情報:コドモンのカレンダー記載はなぜ園行事とつき組クラスのみ表示なのか?・・・兄弟児が多いこと、活動により持参物や衣服の調整を行う回数が多いこと。他クラス情報を載せる場合、情報が多すぎてクリックしないと表示されない為。

保護者の方へ・・・クラスだよりは、担任が気合を入れて作っています。子どもたちの日々の活動や様子を伝えていきますので、必ず目を通していただきたいです。園からの情報はご家族みなさんで読んで共有していただきたいです。

相談 2:職員に分からないことを尋ねると「担任に聞いときます」という対応が多く、職員間の情報共有がなされていない。

→職員間の情報共有不足によりご迷惑をおかけし申し訳ございません。

今まで通り、引継ぎ表や職員連絡ノート、アプリを利用し、出勤時に必ず目を通し、共有することを徹底してまいります。

保護者の方へ・・・クラスのは、正確な情報をお伝えする為、その場でお答えできないことがあることをご了承ください。

降園や登園時は、限られた職員で子どもたちの保育を行っています。

十分な対応ができないこともあります。重ねてご理解とご協力をお願いいたします。

相談 3:土曜日が利用しづらい

→保育者の言動により不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

土曜日は、利用する園児が大きく変動する為、職員配置や食材発注を行います。(園児〇人だから、保育者は〇人必要。何食必要など)また、布団等の持ち帰りもあります。

以前より、以上の理由により、前日の金曜日に出欠申請をお願いいたしております。お忙しい中、事前申請や出欠の可否のご協力いつもありがとうございます。

ですので、土曜日利用の事前申請、お迎え連絡がない保護者の方には、直接、口頭でお尋ねすることがあります。利用される方はお手数ですがコドモン出欠申請の入力をお願いいたします。

また、子どもの置き去り等の事故防止を防ぐために以下のことをお願いいたします。

登降園時の打刻、お迎え時間連絡を確実にお願いするとともに、子どもの飛び出しを防ぐため、門の開けっぱなし、駐車場の利用の仕方も必ずお守りください。(詳しくは、コドモン

資料室の登降園についてのお願いをご覧ください)

保護者の方へ・・・子どもたちは毎日いろんなことを経験し学んでいます。その情報量や活動は、大人が思っている以上に、すごく疲れることです。子どもの1時間と大人の1時間の時間の感じ方は大きく違います。保育者が「できる限り早めのお迎えをお願いします」と伝えるのは、子どもたちの十分な休息の必要性などいろいろなことを理解しているからです。

★子どもたちの疲れが見られる時の症状

(チックがでる、爪をかむ、大人につきまとう、お友だちをたたく、噛むなど、暴言、落ち着きがなくなる、常に風邪をひいているなど)

月曜から土曜日までの利用や、長時間利用などお子様が心身に疲れが見られる時など、保育者がお子様の休息が必要と判断した時など、個別に保護者の方にお声がけすることがあります。

どうぞ、子どもたちの「今」この大切な時期に、共に過ごす時間をできるだけ多く持ち、子どもの心が大きく育つための種を、共にたくさん蒔いていきましょう。これからも保護者の方やお子様が心身ともにおだやかに過ごせるようサポートしてまいります。

この度は、貴重なご意見をありがとうございました。