

## 平成30年度 苦情等の受付・対応状況

園名 千里丘愛育園

年	月	申出者	内容	対応の詳細
30	4	匿名	「保育園に入れなかった」とはどういうことなのか。 摂津市の園なのに、一部吹田市の子どもも受け入れているのはなぜか。摂津市の子どもを優先に受け入れて欲しい。と匿名の電話があった。	入園の認定は、市で行っていること。 一部、吹田市の子どものも居るが、吹田市の姉妹園との兼ね合いとなっていることを説明。 保育園に言うことではないが、摂津市にも働きかけて欲しいとの事だった。
30	4	保護者	運動会のプログラムについて、例年最後に実施していた鼓隊ををオープニングに変更する予定だったが、例年どおり最後に実施して欲しいとの要望があった。	保護者の意見もあり、子どもたちや保護者の思いも汲み取り、再度検討し、鼓隊を最後のプログラムとした。 行事後のアンケートで、最後にしてもらってよかった。保護者の要望を聞いてくれたという声が聞かれた。
30	4	保護者	園で目の上を赤くして帰ってきた。友達とじゃれて遊ぶのは良いが、顔（特に目）は気をつけて欲しいとのことだった。	お迎えが祖父母だったため、連絡帳で謝罪。 友だちと遊ぶ際、子ども達もお互いに気を付けるよう話をし、様子を見守り指導していく旨伝えた。 翌日、改めて母親に直接謝罪した。
30	10	保護者	他の園児の水筒が荷物に入っていた。棚が変わってから物の移動が多いように感じる。カゴを置くなど、検討して欲しい。	物の入れ間違えがあったことを謝罪。 季節によっても荷物の量が変わることもあるため、検討していく旨を伝えた。
30	10	保護者	入園してから始めて「園に行きたくない」と言った。子どもに理由を聞いたところ、縄跳びが合格できないと言ったとのこと。本当に縄跳びが原因なのか友だちと何かあったのか、園での様子を教えて欲しい。	縄跳びについては練習中だが、他の活動についても練習してできるようになったことを喜んで意欲的に楽しんでおり、友だち関係も特にトラブルはない旨等、園での様子を伝えた。 また、本児と話す中で、「先生に怒られる」ことが理由だったことが分かり、対応について謝罪。本児には注意をした理由など分かるように話をしたことを保護者に伝えた。
30	12	保護者	行事の予定のお知らせが遅くて、家庭での予定が立てにくい。 また、お弁当の日についても直前だと準備に困るため、前月の半ばぐらいに知らせて欲しい。	お知らせが直前になってしまったことについて謝罪。年間行事計画は年度当初に配布しているが、直前にならないと決定できない事項があること、また、天候や他の保育活動との兼ね合いで変更が生じることもあるため、お知らせが遅くなる場合もあるが、調整でき次第できる限り早目にお知らせするよう伝えた。