

# ご意見・ご質問・改善要望について

\* \* \* \* \*

H31年度分

## 内容① 意見

保護者からの連絡帳で「【鬼アプリ】を見せると子どもが怖がり言う事を聞くようになりました。」と書いてきたことに対し、職員が「園では話をすれば聞いてくれることもあるので、鬼アプリは、ちょっと可哀そうな気がしますね。」と返答したところ、保護者が自身を否定されたように感じたとのこと。保護者に話を聞いたところ、母親自身も仕事が忙しく余裕がないため子どもを激しく怒ることもあるが、自分は過保護に育てているつもりもなく、自分なりに子育てを頑張っている。「可哀そう」と言われたことに対して心外である。以前からの保育園や職員に対しての思いや不満、転園も考えている。

## 回答 対応

意見を園長に伝え、事情を確認した上で保護者との話し合いの場を設けた。今回の苦情に対し、不快に感じられたこと（可哀そうという言葉）に対して謝罪した上で、職員の連絡帳に記載した内容について、年齢的にも同じことで繰り返し注意することもあるが、その都度何がいけなかったのかを言葉で伝え、理解できるようになっていることを本児の成長として捉えてお伝えした。かつ旨を説明し、誤解があったことを分かっていた。怖がらせて言う事を聞かせるのは、鬼が怖いからという理由で言う事を聞いているだけで、叱られている本当の理由は理解していない事が多い事も合わせてお伝えした。

## 経過

その後、転園の件を尋ねると仕事が忙しく他園への見学ができないという事だったが、11月末の継続入所手続きを行い引き続き当園にて入所継続を済ませ現在に至る。話し合い後は、特にトラブルもなく、新年度も落ち着いて過ごしている。

## 内容② 意見

延長保育料の集金も他の集金と同じように月末に集金してもらえないか。

## 回答 対応

延長保育は月末最終日に利用する可能性もあるので、請求は月初めになってしまう旨を伝え納得していただいた。

\* \* \* \* \*

\* 貴重なご意見をありがとうございました。