

# 苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	令和4年6月 日 ( )	苦情の発生時期	令和4年6月 日	受付No.	9
記入者	齋藤 貴子		苦情の発生場所	浜北西保育園	
申出人	氏名(フリガナ)	不明	住所	不明	
	利用者との関係	不明		TEL	
☆申出人が本人以外の場合は利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入(備考欄)					
苦情の内容	相談の分類	① ケアの内容に関わる事項 ② 個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ 財産・遺言 ④ 制度、施策、法律に関わる要望 ⑤			
	・ホームページ内の『保育園日記』が行事の度に楽しみにみているが、他園に比べ更新頻度が低い。あそび学園やヒーローズ保育園などSNSを使って配信していて、時代に合った取り組みだと感じている。また、法人概要は、情報が古い。正確な情報を載せるべきではないか。 ・6月の園だよりで、同じ内容のお願い事項が記載されていたが、改善されないのであれば個別に指導すればいいだけではないか。園だよりの内容がお願い事ばかりで子どもたちの様子が全く分からない。クラス便りも簡素化され個人の様子を知ることができない。年度末の保育ビデオは有り難いが、日々の様子を知りたいので園だよりに子どもたちの事を多く書いてほしい。 ・6月園だよりの『あすなろの声』に対しての詳細を教えてください。 <p style="text-align: center;">(資料①)</p>				
申出人の希望等	・改善要望の返答は7月の園だよりに記載して欲しい。				
備考					
申出人の要望	・話を聞いて欲しい ・教えて欲しい ・ <u>回答が欲しい</u> ・調査して欲しい ・ <u>改めて欲しい</u> ・その他 [ ]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 ・ <input checked="" type="radio"/> 否 確認 [ ]				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 ・ <input checked="" type="radio"/> 否 確認 [ ]				



浜北西保育園

園長 稲垣香織様

いつも子どもたちがお世話になっております。

今回日頃より気になっていることについて投書させていただきます。

また保護者の間でも時々話題に上がる内容なので同じ思いの保護者がいることを受け止めて文章を読んでいただければ幸いです。

改善していただきたい点は園のホームページや園だよりについてです。

園のホームページは入園前より園の特色を知るため拝見させていただいてます。

まず保育園日記ですが行事があるたびに楽しみに見させていただいていますが、他の園に比べ更新頻度が低いと思います。またここ数ヶ月？数年？東保育園の更新が全くありませんがどうしてでしょうか？最近ではあそび学園やヒーローズ保育園などインスタグラムを使って園の様子を発信している園もあり、身近に子どもの様子や園の特色を知れ時代にあったいい取り組みだなと感じています。しかし SNS で子どもの顔を載せることは保護者の賛否もあると思うのでそこまでは求めませんが、保育園日記は楽しみにしている保護者も多くいるので改善していただけたらと思います。

また、法人概要ですが浜北西保育園の園長先生が服部一郎先生になっています。噂では服部園長は退職されていると聞いています。役員名簿も令和元年6月24日の情報のままになっています。ホームページは多くの人目に触れるもので、企業で言えば顔のようなものです。正確な情報を載せるべきではないでしょうか。

また6月の園だよりについてですが、通園カバンの目印に関する記載ですが、そちらは以前にもありました。キーホルダーについては、改善しないのであれば個別に指導すればいいだけのことではないでしょうか。園長先生が稲垣園長になってから園だよりの内容が面白い事ばかりで子どもたちの様子が全く分かりません。クラス便りも簡素化され個人の頑張っている様子も知れなくなりました。一年後に園での様子が分かる保育ビデオは有り難いですが、日々の様子を知りたいので、園だよりに子どもたちの事を多く書いていただきたいです。

園だより、クラスだよりについても改善をお願いしたいです。

そして最後に、6月の園だよりで「先月頂いたあすなろの声ですが、法人より返事があるまでお待ちください。」では投書してくれた保護者だけが分かり他の保護者は内容が分からないので詳細を書いてください。

ホームページ、園だよりの改善要望の返答は7月の園だよりに記載してください。

よろしく願い致します。

浜北西保育園保護者

### ①保育園日記（ブログ）の更新速度が遅い。東保育園の更新が止まっている。

園のブログを楽しみにしていただいております。浜北西保育園につきましては例年と同等更新がされているかと思っております。

SNS につきましては誰が見るかわからないものでありますし、個人情報や、全世界に発信されてしまうものであることなど様々を考慮しますと、今のところ実施する予定はございませんことご理解ください。

また、東こども園のブログに関しましては更新している担当者が違います。こちらでは正しくお答えいたしかねますので東こども園へ直接お尋ねください。

### ②園だより・クラスだよりに子どもの様子が書かれていない。

園だより・クラスだよりに関しまして基本的には【園・クラスからのお知らせやお願い】が書かれているものとして捉えていただきたいと思います。新規に入園された方もいらっしゃいますし、やはり一年前の記憶は薄れてしまうため繰り返しをお願いをしております。過去の園だよりも確認いたしましたが個人の様子は書いてなかったと思います。小さくなったとありますが、園だよりの用紙サイズは A4 から B4 と元に戻りましたのでご確認ください。また、行事をピックアップして《園全体の様子》につきましては書いてありますのでご覧ください。皆さまにお配りするお手紙やホワイトボードには個々の様子を書くことを全人会としては行わない方針となっております。理由としましては、やはり個人情報であったり《〇〇さんはこれができるけど△△さんはこれができない》などの比較がされてしまうからです。そのため、新入園のお子さんのお名前とお誕生日のお子さんのお名前以外は出さないように徹底しています。

日々の子どもの様子につきましては、以上見さんであればお子さんとの会話やホワイトボード、未満見さんは未満見連絡ノートをご覧ください。担任にお声がけいただければお答えもできます。

行事につきましてはブログに写真や様子を掲載しております。

### ③ホームページ更新がされていない

大変申し訳ありません。現在、法人と業者との打ち合わせ中です。更新されますまでお待ちください。予定ではありますが7月中には変更が出来るかと思っております。