

令和４年度の苦情や要望の受付、対応や解決方法の報告

令和４年７月１日

若 草 保 育 園

若草保育園では、保護者の皆様から寄せられた苦情・要望・ご意見とその解決方法についてのご報告をしています。

今回は、令和４年４月～６月までのご報告を致します。

番号	受付日	苦情・要望・ご意見の内容	解決日	解決方法の内容
1	6月14日 幼児クラス 保護者様 より	お迎えの際、保護者の方に排尿を失敗してしまった経緯を担当が伝え、帰宅後、汚れた衣類等がカバンに入っていなかったことで、問い合わせの電話があり、担任に代わったところ、保護者から次のような苦情がありました。 (電話にて) トイレに行きたいと言ったのに行かせてもらえず、排尿を失敗したとお迎えの際聞きましたが、排泄は生理現象なので本人が行きたいと申し出た時には行かせてもらいたいです。また、つられて行きたがる子やトイレで遊んでしまう子がいるようですが、本当に排尿をしたい子もいるので個々に合った対応をしてもらいたいです。	6月14日	お迎えの際、保護者の方に排尿を失敗してしまった経緯を担当が伝える。 (電話にて) 排泄を失敗してしまった経緯をお伝えしたが、汚れた衣類を渡し忘れてしまった事についても担任からお詫びしました。 その後、園長・副園長・担任と今回の事例について話し合いを持ち保護者の方からのご指摘の「生理現象」・「個々に合った対応」を重く受け止め、食事の前には必ず排尿を済ませておくように子どもたちに声掛けをすること。また、個々の様子を見ながら対応をしていくこと。また、食事のマナーとして食事中はなるべくトイレに行かないことを今後も子どもたちに伝えていく。誰かがトイレに行くと次々と行きたがる子が出てきたり、トイレで遊んでしまう子もいるなどの現状があるが、子どもたちがトイレに行く時は職員が見守るようにしていく。等再確認しました。
			6月15日	本児の申し出を再度受け入れず失敗させてしまい本児の気持ちを傷付けてしまったこと等保護者の方に園長・担任がお詫びし、いろいろな面で個々に合った対応をし、食事中のマナーを子どもたちに伝えていきながら、今後は子どもの意思表示をしっかりと受け止めて、同じことを繰り返さないよう気を付けていきたい。旨をお伝えしました。
			6月17日	職員会議にて今回の事例について職員間で話し合い共通意識を持ち保育していくことを確認しました。

番号	受付日	苦情・要望・ご意見の内容	解決日	解決方法の内容
	6月28日 保護者 ↓ 幼保支援課 ↓ 保育園	こども園課に保護者からの苦情の電話が入り、幼保支援課から若草保育園へ連絡がありました。 水筒の中身がいつも残って帰って来ます。保育園で水分補給をしてもらえていないのではないかと心配です。水分補給をするように保育園に伝えてもらいたいです。	6月28日	水筒は幼児クラスが水分補給のために持ってきている。連絡頂いた時点で、各クラスの水分補給の様子を確認しました。 当日、夕方に一斉メール「子どもたちの水分補給について」にて現時点での日中の水分補給の様子を伝える。 ＜幼児＞ ・各自飲みたいときに自由に家で用意してもらった水筒から飲む。 ・水分をあまり摂っていない子もいるため、一斉で水分補給するよう促している。 ・園でも給食室で麦茶を作り、各クラスに渡し、水筒が空になったときは、その麦茶を補給する。足りないときは、追加している。 ＜乳児＞ ・朝のおやつ、昼食、午後のおやつに加え、遊びの合間にもこまめに水分補給している。 保護者様全員に、今後も熱中症対策を配慮し子どもたちにこまめな水分補給を促していくことを伝える。

以上、4月～7月までのご意見ご要望のご報告を申し上げます。

これからも、保護者の皆様からの苦情やご意見は、真摯に受け止め、保育の質の向上に努めていきたいと思います。

ご家庭と保育園が同じ方向を向いて、子育てに取り組むことが、子供たちにとって最もよい環境になるのだと考えております。

これからも、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。