

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11月10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7月～9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	7月15日 1才児 保護者様より	(連絡ノートにて) 子どもを迎えに行った時のことなのですが、私が覗いたときに子どもが大泣きをしてしまったのですが、一番近くに座っていた先生は抱っこもしてくれずただ、近くにいるだけでした。見かねたのか他の子どもたち二人に密着されていた先生が子どもから離れて子どもを抱っこして連れてきてくれました。泣いている子どもが近くにいるのに何もしないで座っているだけという行動は少し不信感を持ってしまいました。そして、引き渡された後臭いなどオムツを見たら便が出ていて背中まで漏れて下着にも染みていました。となりにいて気づかなかったのでしょうか？もう少し注意して見てほしいです。	7月15日	子どもが泣いていたのにすぐ傍に行かず、また便が出ていたのに気づかず引き渡しをしてしまい子どもにも保護者の方にも不快な気持ちにさせてしまったこととお詫びしました。その後、クラスリーダーとクラスの全職員と泣いている時の状況の把握と迅速な対応また、お迎えの際には、オムツの確認を必ず行う等再度確認しあいました。日々、子ども達も保護者の方も気持ちよく送迎できるよう今後も気を付けて対応していきます。
2	8月13日 1才児 保護者様より	(電話にて) 孫が友だちに噛まれて帰ってきた。母親は先生から説明を聞き、この程度なら大丈夫と思ったようだが、祖父の私から見たら噛みつかれてあざになっているのは酷すぎる。相手の親にも報告してもらいたい。友だちに少し叩かれて泣くことはよくある話でその日に園内で共有し終わりでいいが、相手に怪我をさせるのは程度に関わらず、伝えるだけで終わっていいのか。大人だったら傷害で捕まることもある。また、個人情報保護法を盾に相手のことを何も教えてもらえない園としての対応はどうか教えてほしい。	8月13日 8月15日	電話の件とその時の状況を園長に報告し、園長から保護者の方にお詫びの連絡をしました。 後日、担任が直接保護者の方にお詫びしました。 噛みついてしまう子どもの傍に保育士がつくようにしているが、未然に防ぐことができなかった事は申し訳なく保育園の責任です。今後も、噛みついてしまった子どもの保護者にはその旨をお伝えしていく事、未然に防ぐよう子どもの傍に必ず保育士がいる事等全職員間で周知しました。

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
3	9月 5歳児 保護者様より	(口頭にて) 登園時、駐車場のルールを守らず、度々反対側から入庫する保護者がいます。また、大人にはマスク着用を伝えていいるにも関わらず、マスクを着用していませんでした。決まりはしっかり守ってもらいたいです。	9月	園長より、保護者へルールを守ってほしいことを直接お伝えしました。 子どもの安全と限られた駐車スペースをよりスムーズに保護者の方に利用していただくため、園が設けたルールを守っていただきたいと思います。ルールを守らない方がいらっしゃる場合は、これからもお伝えしていきたいと思っています。 マスクについても、送迎の際は必ずマスクを着用して頂くよう今後もお伝えしていきます。
4	9月29日 4歳児 保護者様より	(電話にて) 運動会の練習に参加させてもらえず、小学校に連れて行ってもらえなかった。と子どもから聞きましたが何故連れて行ってもらえなかったのか教えていただきたいです。 子どもが約束を守らなかったのが留守番になったようですが、ここまで厳しくしなくてもいいのではないのでしょうか。家では厳しく注意するので、保育園では、楽しく過ごさせてもらいたいです。		昼寝前に子どもたちと「昼寝」の時の約束について話をし「昼寝のときは騒がず静かにする」事や「守れなかったら小学校に運動会の練習には行けない事」を伝えました。この日、数名の子どもたちが守れずまた、昼寝から起きられなかった子どもたちも、保育園に留守番となり練習に参加出来なかった事も担任が保護者にお伝えしました。その後、担任と園長と副園長と話し合い、今回の出来事は、罰を与えたことに等しいこと。誰かが後からでも小学校へ引率していく方法とはれなかったのか。また、まずは園長・副園長に相談し対応を考えていく必要があったことなど反省点がありました。今後の取り組みも全員参加できるよう考えていきたいです。

以上、7月～9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っています。

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。