

意見・苦情・要望について

●令和4年度

発生年月日/クラス	意見・苦情・要望内容	意見・苦情・要望解決内容
令和4年4月 そら組 (5歳児クラス)	<p>・帰宅後におでこを痛がり、給食前に転んでテーブルにぶつけたと言っていた。「朝は大丈夫だが念のため休む」と連絡帳アプリで連絡があった。</p>	<p>・おでこをぶつけたと言っていた日に当該児が泣いたり訴えたりしてくることがなく過ごしていた為、その日の様子を複数の職員への聞き取りと、防犯カメラでも確認したが本児が言っていたぶつけた時間や場所と一致する映像はなかった。保育者が把握していなかった為謝罪して、実際にぶつけたときすぐに気付ける体制を再度組直し職員全員で事故のないよう見守りを強化さし、また、ぶつけた等の時は、子どもたちに伝える</p>
令和4年4月 にじ組 (2歳児クラス)	<p>・登園時、自分の子が他児に押され転んでしまった。最近家庭でも同じ子に車をとられた、叩かれるといったことを言う。日常こういったことはあるのか？自分の子だけ叩かれるのか？親としてどのように関りをもてばよいか？等質問があった。</p>	<p>・年齢的に友だちとの関りが増えてくるため、トラブルが増えてきていることを丁寧に説明する。保護者の悩みを少しでも軽減できるようアドバイスするとともに今後、安心できるよう園の様子を詳しく伝えていくようお伝えした。</p>
令和4年5月 そら組 (5歳児クラス)	<p>・お友だちにつねられると言ってくる為様子をみてほしい。</p>	<p>・つねられているといった事が起きたか、防犯カメラで複数の職員を確認したところ、つねられているような場面があった為、保育士が気付いていなかったことを謝罪する。また、クラス内でのトラブルが多くみられていた為、クラス全体で話しをし、困った事は先生にお話しできるよう伝えた。今後、トラブル等見落とさず関りをもっていくこと、また、職員間では園独自の伝言板にて全員に周知し、気を付けることとした旨を保護者にお伝えした。</p>

<p>令和4年7月 はな組 (1歳児クラス)</p>	<p>・幼児組が新型コロナウイルスで休園になった。その際乳児組は登園可能だったが、保育者より強い自粛の要請があって休ませなくてはいけなくなった。と連絡を受ける。</p>	<p>・自宅での保育のご協力をお願いしたが、説明不足だったことを謝罪し、当園可能ということをお伝えし理解していただいた。</p>
<p>令和4年9月 つき組 (3歳児クラス)</p>	<p>・運動会を行う際、予定していた日程での運動会開催が難しく日程変更した。 変更した日に予定をいれてしまった為、参加できない。変更のお知らせがわからなかった為、変更のお知らせをした場合保護者全員がきちんと把握できたか確認してほしい。</p>	<p>・園だよりで変更のお知らせをしている事をお伝えしていた。おたよりを読まれたか全員の確認は難しい為、今後読み忘れのないようお願いをした。</p>
<p>令和4年10月 つき組 (3歳児クラス)</p>	<p>・友だちが自分の子の歯ブラシを口にいったと連絡があった。(3歳児クラス)</p>	<p>・事実を映像にて確認し、保育士が気付いていなかったことを謝罪した。くわえたお子さんの家庭と連絡をとり、同じ物を用意していただいた。 改めて、お友だちの物はくわえないようクラスの子どもたちに伝え再発防止に努めた。</p>
<p>令和4年11月 はな組 (1歳児クラス)</p>	<p>・園の駐車場に園関係者のものと思われる車が長時間停まっている為、保護者が停めることができない。</p>	<p>・園の駐車場は全て保護者用のものではなく、保護者の使用できる駐車場については、入園のしおりでお知らせしているので、確認をお願いした。改めて全保護者に入園のしおりの確認をお願いした。</p>
<p>令和4年12月 はな組 (1歳児クラス)</p>	<p>・上着が大きすぎた為、サイズに合った物をお願いされる際、言い方がきつuitと感じた。</p>	<p>・きつuitと感じさせてしまったことを謝罪し、指摘ではなく、ご協力をお願いであることを伝えご理解いただいた。</p>

<p>令和4年12月 にじ組 (2歳児クラス)</p>	<p>・給食時、噛まずに食べたから、先生に怒られて落ち込んでいる。自宅でなにかできることがあったら教えてほしい。</p>	<p>・まずは担任だけでなく、一緒にいた保育者に確認した。噛まずに食べるから怒るといったことはないとお伝えする。また、自宅でできることは、カミカミしようね。等言葉をかけていく等、アドバイスし本児の成長を促せるよう家庭と共有した。</p>
<p>令和5年2月 にじ組 (2歳児クラス)</p>	<p>・持ち物の説明書類にプラスチックの水筒と記載がなかった為、ステンレス製の水筒を用意した。</p>	<p>・先ず入園のしおりにはプラスチックと明記していることをお伝えした。また、口頭でも説明の際はプラスチック製とお伝えし、説明会では実物もおみせしている事をお伝えし今後配布書類には、全ての書類にプラスチック製と付け加えることとした。</p>
<p>令和5年2月 ほし組 (4歳児クラス)</p>	<p>・友だちに足を蹴られあざができています。また、リュックにつけているキーホルダーを友だちに壊されてしまった。</p>	<p>・保育士は把握していたが、降園の際、お伝えすることを忘れてしまったので謝罪し状況を説明した。次回トラブルの際は伝え忘れないよう、全職員に周知し、再発防止をお約束をした。</p>