

意見・苦情・要望について

●令和5年度		
発生年月日	意見・苦情・要望内容	意見・苦情・要望解決内容
令和5年4月	慣らし保育初日にオムツの履かせ間違いがあった。	オムツの名前を声に出して確認することで履かせ間違いのないよう全職員で周知した。
令和5年4月	連絡帳にて友だちとのトラブルの事実確認の記載があった。	事実確認をし、状況を伝える。トラブルが多い年齢であることや、全体に向けて話をしているということを併せて伝えた。
令和5年4月	登園の行き渋りがひどく、手に負えない。	園での様子をこまめに伝え、保護者自身にも安心してもらうようにした。また、面談も行い、今後どのように対応していくか相談していった。
令和5年4月	離乳食の提供について献立表の記載と保育者の説明に一貫性がないと連絡帳に記載があった。	説明を補足し、安全に食事を提供するためであることを理解していただくよう話をした。
令和5年4月	降園後ズボンに便が付いていたと連絡帳の記載があった。	事実確認をし、急いでいても拭き残しがないか確認することを全職員で徹底するよう周知した。
令和5年4月	登降園の際、バス通り沿いだと、子ども2人を連れて対応することが難しい。	コロナ対応の為、バス通り沿いになっている間はブランターを置いて子どもが出にくい環境にしたが、コロナ5類移行に伴い、登降園口が園庭側に変更になった。
令和5年4月	園で使用している哺乳瓶だとミルクを飲むことが難しく、家庭で使用している哺乳瓶を使用したい。	自宅で洗浄・煮沸し、毎日新品のジッパー袋に手袋を付けて入れ雑菌が付かないよう持参することとした上で、引き続き家庭でも園で使用している物を試してもらうこととなった。
令和5年5月	水分補給が難しく、慣らし保育が終了していないが、保育時間を延ばしてほしいと訴えがあった。	様々な保育者が様々な方法を試しているが、十分な水分補給が難しく、時間を延ばすことに伴い、生命の危険があることを伝え、水分補給ができるまでは協力してほしいと伝えた。
令和5年5月	離乳食についてミルクをなかなか飲むことが難しく、家庭でミルクから離乳食にすると飲むことができた為、そのようにできないか。慣らし保育が進まない為相談があった。	水分補給が充分取れていないことと、その状況で保育時間を延ばすことはこどもにとって不利益であることを説明した。また、運営上の問題ではなく、ミルクは離乳食だけでは不足する成長に必要な栄養素を補うためであることを伝え、離乳食・ミルクの順で家庭でも提供してもらうよう伝えた。
令和5年6月	友だちとのトラブルで手を出されたり、暴言を吐かれた。そのことに対して話し合いの解決のためのフォローをしてほしい。また、暴力があったことを相手の両親が知っているのかと連絡帳に記載があった。	事実確認後保育士が気付いていなかった為謝罪し、当該児と全体へ向けて話をした。当該児の保護者にも事実を伝えると共に、本児からも保育者に対して発信できるように伝えていった。
令和5年7月	友だちとのトラブルで暴言があった。こども同士の話し合いだけでなく、言葉の意味を理解してほしい。	当該児に事実確認をし、全体に対しても繰り返し言葉の意味や使い方について伝えていった。

令和5年7月	園独自の離乳食の献立に未喫食の食材があったが誤って提供してしまった。	先ず謝罪し、離乳食の献立の配布から食材を試すまでの期間が短かった為、離乳食の初期・中期・後期に提供される食材をリスト化した。また、人為的なミスがないよう、外部業者を取り入れ、安全な食事が提供できるよう抜本的な改良を行った。
令和5年9月	登園の行き渋りがひどく、身重の母では手に負えない為、1対1で職員が付き、迎えに来てほしいとの要望。	職員体制が整う時間（9：30頃）であれば事務所前までの迎え・対応が可能の為、登園時間を調整していただくよう伝えた。
令和5年12月	発表会に下の子を連れてくることできないことを伝えると、手紙の内容がわかりづらいと訴えた。	謝罪し、改めて理由を伝えて理解してもらった。
令和5年12月	発表会に小学生の兄弟児を連れてきたい。発表会の動画を配信してほしい。	会場のスペースの関係上難しいことを伝え理解していただいた。業者を何社か当たったが、急だったこともあり、難しいことを説明した。
令和6年3月	土曜保育の就労証明書を出さなくてはいけないのか。出すのが手間なのでデータで欲しい。	入園のしおりでも記載があるように、全ての保護者の方にご協力いただいている旨を伝えた。現状、データはないので、紙ベースでの提出をお願いした。今後検討事項とした。
令和6年3月	年長児の遠足の際、子どもの熱があったが、子どもが行きたいと言ったから連れてきたという話を聞いた。	意見をいただいた方に事実確認をし、次年度以降、事前に配信する手紙に発熱や体調不良の場合は欠席するよう伝えていたが、今後は当日に検温を行う旨の記載をして検温することにした。