

意見・苦情・要望について

大曽根コスモス保育園

●令和5年度

発生日月	意見・苦情・要望内容	意見・苦情・要望解決内容
令和5年4月	降園後、便が漏れていた。と連絡があった	降園の際のオムツ確認を行っていなかった為、謝罪し、今後確認もれのないよう職員間で共有する。
令和5年4月	散歩が嫌だから登園を渋っていると連絡を受ける	本児の思いを聞き本児の気持ちに寄り添い保護者と連携をとって今後の活動に参加できるよう配慮する。
令和5年4月	園より、オムツ持参の連絡が多いと感じるといった意見があった	実際に使用していたため、丁寧に説明し、持参していただく。続けて持参のお願いをする時はわかりやすく説明する
令和5年5月	3歳児（つき組）は汚れたオムツを持ち帰るのではなく、乳児のように園で処理してほしいと要望を受ける	衛生面、保護者の要望を受け、協議の結果、園で処理することとした。オムツ処理代の徴収が必要となるため、希望の方のみ実施することに変更した。
令和5年5月	家庭で離乳食を開始した時に蕁麻疹ができたため、食材、食事の量等詳しく知りたいと要望があった	食後の蕁麻疹は食物アレルギーも疑われるため、病院受診をお願いし、食材、食事の量等、栄養士に確認しながら保護者し園を行った。
令和5年5月	午睡時間に、周りの子がうるさくて眠れないと子どもが話していると連絡を受ける（幼児）	本児の午睡の様子を伝え、午睡中は身体を休める時間として話し、午睡中は静かに過ごしていることを説明する。
令和5年6月	オムツ・着替えを持ち帰る際、ビニールの持ち帰りが多いため、わけていれるのではなく、必要最低枚数にしてほしいと要望があった	職員間で共有し、衛生面、等を考慮し、汚れ物をいれる際無駄な使い方にならないよう配慮することにした。

令和5年6月	友だちに「〇〇君はうんこ役ね」と言ったり、「一緒にあそばない」と言われることでどう対応したらよいかと連絡を受ける	対象児に話を聞き、友だちとの関り方を一緒に考えていけるようにした。また、クラス全体に話し相手の気持ち、自分の気持ちの伝え方を考えていけるよう、困った時は保育者に伝えるように話した。保護者にはその場で気付いて対応できていなかったことを謝罪し、対象児、クラス全体で話したことを伝え、共有した。
令和5年9月	運動会が2部制の為、兄弟児の預かりを行ってほしいという要望を受ける	在園児の兄弟児の預かりは可能とし、お伝えした。
令和5年9月	降園時、玄関前に並んで待つ際に蚊にさされてしまい困ると連絡を受ける	地域的に蚊が多い地域の為、保護者用の虫よけスプレーを設置した。取り扱いには十分注意して使用するいただけるよう協力をお願いした。
令和5年10月	オムツの中に着替えの衣類が入り込んでいたと連絡を受ける	オムツ確認不足を謝罪し、オムツ替えの際は、衣類が入り込まないように十分注意するよう職員全員で共有する。
令和5年10月	引っ越しするにあたり、まだ子どもには伝えないでほしいということだったが、転園のお知らせがきた際子どもの前でお知らせが届いたと話した	子どもには聞こえてしまった為丁寧に謝罪し、今後、このようなことがないよう職員間で周知し徹底した

令和5年10月	夕方の合同保育の時間に、iPadでYouTubeをみていると子どもが話していた。園の方針がそうになったか確認したいと連絡を受ける。	全職員に確認したところ、子どもの要求にあわせて動画をみせていたこともあり、ふさわしくない動画をながしたことがあった事実が判明した。保護者に事実説明をし謝罪する。今後iPadの使用方法を全職員で共有し、目的やねらいにそったもので活用できるよう周知し、保護者にも説明し、謝罪した。
令和6年度1月	「先生が怖いから保育園ヤダ」といってくることがある為、園での保育者との対応に疑問をもち、どのような対応を行っているのかの質問を受ける	保育者は全園児に対して、丁寧な関りをもち、安心できる環境作りに努めていることを説明し、保育者（保育園）を信頼していただけるよう伝える。不信感があるわけではなく園での様子を聞きたかったと連絡があった為、園での様子は連絡帳で確認していただくとともに、今まで通り登降園時に対応することを再度お伝えした。
令和6年1月	おもらしの服、午睡タオルをそのまま持ち帰ってきた。先生に言ったけど気付いてくれなかったと話していると連絡を受ける	午睡明けの様子複数の職員でカメラを確認する。職員に言うてくることはなかったが、おもらしに気付かず降園させてしまっていた。気付かなかったことを謝罪し、本児にも困った時はいってこれるよう安心できるような言葉をかけをすることにした。
令和6年1月	「お家の人心配するから言わないでね」と先生に口止めされたため複数の子ども（保護者）が言っている。保育者が言った事実があるのか確認してほしい。と連絡を受ける。	全職員に確認したが、そのような事実はなかったことが確認できたため保護者に説明する。また、個人情報として園から発信できないこともあるため保護者同士で噂話をし、情報を流しあわないようお願いをした。
令和6年3月	「お母さんは〇〇先生のことが嫌いなのか」とよくいうようになった。その対応に困っている為園でも話してほしい。	保護者同士での話しを子どもが聞き、〇〇君のお母さんは〇〇先生のことが嫌いだと思った為、対象となる児に聞いていた事がわかった。保護者に説明したが保護者同士話していたのではなく保育者の情報漏洩があったのではないかといった話があったため、それは絶対はない