

意見・苦情・要望について

港北コスモス保育園

●令和6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6年4月	マットにつまづき転倒した際に机に眉間をぶつけてしまったことで、遊ぶ際、危険のない環境を整えてほしいと連絡を受ける	心配をかけてしまったことを謝罪し、常に安全な環境を整えているが、職員で話し合いを行い、大怪我をしない環境作りを整えた。
令和6年4月	ヴァイオリンはどのようなことを行うのかの質問を受ける	一生触れることのない人が多い楽器を園で経験できればと思い取り入れていることを説明し、音を奏で、楽器に触れ感じる事を目的に行っていることを説明した。
令和6年4月	乳児の縦割り保育をどのような形で進められるのか。今までとどう違うのか質問を受ける	・縦割り保育で培われる社会制等をわかりやすく説明し、モンテッソーリを基本としたコスモススタイルを行うことをわかりやすく説明した。
令和6年4月	ドキュメンテーションに子どもたちの様子のコメントをいれてほしい。と連絡を受ける。	時代の変化とともに、幼稚園、小学校が文字がなくなり、写真で活動を伝える方法に変わっている為当園でもドキュメンテーションで伝えられるようにしていくことを説明し、時代に慣れていただくようお願いした。
令和6年5月	発熱の為、お迎えに行った際に暗い部屋からでてきた為、一人暗い部屋に入れさせられたのではないかと質問があった。	発熱の際は事務所で過ごす事を説明する。おむつ替えをした後にお迎えだった事でトイレ（オムツ替えスペース）からでてきたタイミングだったことを伝える。園に暗い部屋等は存在しないがトイレの部屋が暗い部屋に見えてしまった為、誤解のないよう園の間取りをわかりやすく説明した。
令和6年5月	上唇を怪我したことを保護者に伝え忘れてしまった為、保育者が怪我の把握をしていないと思い保護者より把握してほしいと連絡があった。	保育者は怪我をしたことを把握し怪我の処置も行っていたが、保護者に伝え忘れてしまった。伝え忘れたことを謝罪し、今後伝え忘れないような体制を組直し、伝え忘れのないようにした。

令和6年5月	前日、「他児が自分の水筒にお茶を移し替えていた」といった為、事実の確認をしてほしいと連絡があった。	ビデオを確認したところ、他児が対象児の水筒を触っていることがなかった為、事実はないとお伝えし共有した。
令和6年6月	オムツの取り替えがされずに帰ってきたため、降園前にオムツの取り替えをお願いしたいと連絡があった。	気付いていなかったことを謝罪し、降園直前に取り替えるよう職員間で徹底した。
令和6年6月	保育参加で他児の様子が気になった為、その保護者に伝えてほしいと要望があった。	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する。保護者対応、他児の対応は園を（保育者）を信頼してほしいとお伝えした。
令和6年6月	保育士と話しをした際に言い方がきつく感じたと言ったと連絡を受ける	きつく感じてしまったことを謝罪する。保護者からも感情的になったお詫びがあった。
令和6年6月	保育園を辞めたいと言っているので話しを聞いてほしいと連絡を受ける。	本児の話しを聞く。友だちとのトラブルがある為辞めなくなったということだった。どうしたらよいか本児と一緒に考え解決できるようにした。また、クラス内でも話しあい友だちとのトラブルの際の対応等の話しあいを行った。
令和6年7月	5月6月の延長保育料金が発生している為、いつなのか詳細をしりたいと連絡を受ける。	記録をもとに延長保育にかかった日、時間等の詳細をお伝えし利用確認を行った。理解してもらえた。
令和6年7月	口の中に傷があった為どのような場面で傷ができたのか確認してほしいと連絡を受ける	傷の確認ができていなかったことを謝罪し、複数の保育士でビデオを確認する。友だちに押された後顔を触っている場面があり、その際にできた傷と思われた為、状況を説明した。
令和6年7月	ドキュメンテーションの写真をみて他児にいじめられているようにみえて心配していると連絡を受けた。	しいじめられていることはない事を説明した。
令和6年7月	他児に「嫌い」と言われたから登園したくないと相談を受ける	本児に話しを聞いた。本児の気持ちを受け止め仲立ちを行い友だちとの関りがうまくいくように援助した。詳細を保護者に説明し安心して保育園生活が過ごせるようにした。

令和6年7月	ポロシャツにクレヨンが付いていて、他児につけられたと話しているため事実の確認をしてほしいと連絡を受けた。	両者に確認したところ、他児がクレヨンで描いていたことがわかった。クレヨンの使い方を再度伝えた。子どもたちに困った事等保育者に伝える事が難しい時は、保護者と共有し解決していく方法もとっていこうに家庭と連携をとった。
令和6年8月	7月の請求明細で延長保育料金が発生していたが、時計を確認し、延長保育時間が発生しないで登園している為再度確認してほしいと連絡を受ける。	アルソックに確認し、時間のずれはないことが確認できたが、表示が消えていて正しく表示できていなかったことが判明した。 本児、延長保育料が発生していた日時は正しく表示できていない為におこった延長保育料金発生だったことを説明し、謝罪する。アルソックに修理依頼し修正してもらい請求金額の訂正を行った。
令和6年8月	登園時に荷物を持ち帰りたいという要望があったが、保育者同士の伝達が行われず、降園時荷物の持ち帰りの準備がされていなかった。保育者同士の伝達がされていなかった為、降園時保育者が「早めに言ってください」とお伝えしてしまった。「登園時に伝えているので用意しておいてほしかった」と連絡を受けた。	保育者同士の伝達をしっかりと行われていなかったことその為に不愉快な思いをさせたこと謝罪をし、連絡事項の伝達を行うよう徹底した。
令和6年11月	着替えの際いろいろな先生に怒られるから保育園にいきたくないと言っている為こういった状況なのか教えてほしいと連絡を受ける	着替えの際に、保育士の声掛けは多いが、強く怒鳴るように伝えていることはなく、わかりやすく伝えていると現状を伝える。怒られたと思うような声掛けにならないようにしていくことを職員間で共有し、声掛けだけでなく、本児が集中して着替えができるよう本児専用のパーテーション等の設置の許可をとり、落ち着いたスペースで着替えが行える環境設定を個別に行う。