

意見・苦情・要望について

●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5月	連絡帳にて「進級してからお友だちがトイレについてくるのが嫌だと言っています。確認してください」とメッセージが入っていた。	本児に確認し、他の保育者と情報共有を行い、事実を保護者に説明、対応がきちんとできていなかった部分を謝罪、子ども同士の関りに注意して見ていく事を伝えた。
令和6年6月	嘔みつきが2度続いてしまった件について、これ以上続かないよう気を付けてほしいと言葉があった。	嘔みつきが続いてしまったことに対し謝罪を行い、嘔みつきが起きないように対応策を強化し保育を行う。
令和6年6月	内科健診欠席のため、おおそねクリニックでの健診受診をお願いしたところ、「大曽根クリニック以外でも受診可能か、平日しかやっていないため仕事の調整が難しい」と連絡帳にてメッセージが入っていた。	園が健診代の支払いを行っているため無料で受診できるが、他のクリニックでも問題はない事を伝えた。
令和6年6月	連絡帳にて食事量が未入力だったので、確認のメッセージが入っていた。	すぐに謝罪をし、保育士同士で入力漏れがないよう確認の声掛けを行っていく。
令和6年6月	連絡帳にて前日に衣服の汚れ物があると伝達があったが入ってなかったとメッセージが入っていた。	伝達間違いだったことを謝罪し、伝達間違いがないよう引継ぎを行っていくことを伝えた。
令和6年6月	連絡帳にて配信されている活動予定表に「内科健診の記載がなかった」とメッセージが入っていた。	記載漏れがあったことを謝罪し、活動予定表に抜けがないか複数で確認を行うようにする。
令和6年6月	水遊びで使用する水着に付いている紐はどうしたらよいか質問があった。	飾りの紐であれば切っていただき、緩くなるようであればゴムを入れると良いことを伝えた。また、事前のおたよりでも分かりやすく伝えるようにする。
令和6年6月	内科健診の日のお迎え時間が健診終了時間よりも早かったため連絡を入れ、都合等がなかったためお迎え時間を変更していただいた。	内科健診の日程は伝えていたが、終わり時間を伝えていなかったため謝罪をした。園としてお休みがないようお願いしているので、時間もお知らせする。
令和6年10月	嘔みつきが3度続いてしまった件について、これ以上続かないよう気を付けてほしいと言葉があった。	嘔みつきが続いてしまったことに対し謝罪を行い、嘔みつきやすい児と環境を分ける等対応をしていく。

<p>令和6年11月</p>	<p>連絡帳にて「妹の生活発表会を卒園児である姉も楽しみにしていました。観覧できないのをとても残念に思っています。会場の都合があるのは承知しておりますが、収容人数の問題は上限を決めれば大人も子どもも変わらないと思いますし、進行に関して懸念されているのであれば小学生以上から可であれば大丈夫ではないかと思うのですが。年齢制限を設けない（又は小学生以上）各家庭2人まで可というのは難しいでしょうか」とメッセージが入っていた。</p>	<p>発表会中に集中力が切れてしまうお子さん（小学生）もいる中で、この児は良くてこの児はダメということは園として出来ないため、中学生以上という制限を設けていることを説明し、理解していただいた。その都度理由を説明し、なぜこのようになったのかを理解していただくようにする。</p>
<p>令和7年1月</p>	<p>園での給食時のトラブルをお迎え時に伝える際、謝って相手の児の名前を伝えてしまったことで、翌日の連絡帳にて「相手方にも実名で報告されましたか。もしそうなら相手の保護者にも一声かけた方がいいと考えている」とメッセージが入っていた。</p>	<p>園長、担当保育者が対応し、事の経緯を説明した。相手の児の名前が出てしまったことを謝罪し、相手方には本児の名前は出していないことを説明し納得していただいた。</p>
<p>令和7年2月</p>	<p>懇談会を欠席されたことで、後日お迎えの際に直接時間をとって説明したいとお伝えしたところ、「なぜ自分たちだけ直接でないといけないのか。」「他の家庭はお知らせでの対応はなぜか。」とご意見があった。また、自分たちが直接話した方がいいと判断した場合は時間を作るようにするとのことだった。</p>	<p>今まで園の方針に対してご理解いただけなかった過去や保育士に対して困らせるような質問をして離職に繋がってしまった経緯なども説明した上で、より丁寧に説明しなければならないと園側も考えていることを伝えた。父親より、今年度は特に要望を伝えることもなかったとご意見があり、今後も園の方針に同意していきたいとのこと。今回はお知らせで共有することになった。</p>