苦情解決の報告

令和8年度		
4･5･6月	ご意見、ご要望はありませんでした	
令和7年度		
1･2･3月	ご意見、ご要望はありませんでした	
10･11･12月	ご意見、ご要望はありませんでした	
7･8･9月	1件のご意見がありました	
受付日	**内　　容**	**対　　応**
2025/7/8	母親より、「ホームページの写真でクラスの集合写真に、その日登園したのに写っていなくなんでだろうと思い、担任の先生に聞いてみたら、帰った後にとりましたという説明を受け、お休みしていないのにさみしい思いをした」と副園長にお話があった。	副園長がその場でお詫びと担当保育士に注意しておくことをお話させていただいた。担当保育士に確認したところ、写真を撮ったのが本児のお迎えの後（16時）だったということで、集合写真を撮るには適切な時間とは言えず、集合写真を載せるときは出席児童が全員写っているか確認すべきであり、園に反省すべき点があった。担当保育士を含め他クラス担任にも伝え、集合写真をホームページに掲載するときは十分注意していく。
4･5･6月	ご意見、ご要望はありませんでした	
令和6年度		
1･2･3月	ご意見、ご要望はありませんでした	
10･11･12月	ご意見、ご要望はありませんでした	
7･8･9月	ご意見、ご要望はありませんでした	
4･5･6月	1件のご意見がありました	
受付日	**内　　容**	**対　　応**
2024/4/5	母親より、土曜日の保育について、「あらかじめ（4月土曜登園について）電話で可能とのことだったので休みを取らずに預けることにしたが、その後何度も家庭で見れるか聞かれるのはいい気はしなかった。それならはじめから、「見れるけど協力お願いしている」と遠回しな言い方ではなく、「見れない」と言ってほしかった。今後このようなことがないようにしてください。」と連絡をいただいた。	土曜保育について、その日の登園予定が本児だけだったので、保育士が他のお友だちがいなくて本児ひとりさみしい思いをさせてはかわいそうと思い、お迎え時にご祖母に伝え、その後母親からのお返事がなかったため、再度祖母に確認したところ、母親が気持ちを害し連絡帳にて苦情を伝えられた。園長は、今回の経緯で母親に遠回しな言い方で家庭保育の協力を求めていることは事実であると認め、今後仮に登園がひとりだけになってしまうことがあっても、保育園で楽しく過ごすことができるように保育するのが保育士の職務であり、ご家庭にひとりだけになってしまうなどと伝えたり、再度確認するようなことをしないようにと、全職員に指導した上で、母親とお迎えに来るご祖母にお詫びした。

苦情解決の報告

令和5年度		
1･2･3月	ご意見、ご要望はありませんでした	
10･11･12月	ご意見、ご要望はありませんでした	
7･8･9月	ご意見、ご要望はありませんでした	
4･5･6月	2件のご意見がありました	
受付日	**内　　容**	**対　　応**
2023/5/10	母親より、「昨日帰宅後に、今日先生の言うことを聞かなかった年長組さんが園長先生に頭を机にぶつけるぞっておこられてこわかったーって泣いていました。子どもの言うことなのでどこまで本当かも分かりませんがそのようなことはありますか？いつも大変お世話になっている中であまりこのような事は書きたくなかったのですが気になったので書いてみました」と連絡をいただいた。	年長クラス全体に向けて園長先生が厳しめの言葉でお話したことは事実だが、このクラスは、昨年より室内を走る危険な行為が多く、担任保育士が再三注意している様子があり、危険であることを丁寧に説明しているのにも関わらず、担任が休暇中で他の保育士が保育している中、保育士の声かけを無視して室内を走ることを続けていたため、園長が「走り回って転んで頭をぶつけたらどれほど痛いのか、それが走った自分だけでなく、お友だちにぶつかるなどして、友だちに怪我をさせてしまったら、どれくらい大変なことになるのかを想像しなさい。」という話の流れの中で、「どれくらい痛い思いをするか、一度机に頭をぶつけてみるかい？」という言葉がありました。「先生の言うことを聞かない子は頭を机にぶつけるぞっ！」と受け取るような言い方は決してしていません。子どものリテラシーですので、子どもがそのように誤解して受け止めたとしても、園長の話は子どもたちが保育士の教えを無視して危険な行為を繰り返し、大きな怪我をすることを案じたやさしい言葉がけであったことを、現場で話を聞いていた保育士と主任保育士が確認しており、そのことをお母さまに説明して理解を得た。
受付日	**内　　容**	**対　　応**
2023/5/1	母親より、子どもに持たせた枕用タオルが紛失している旨連絡があったが、担任保育士が十分な確認もなく、「登園時から枕用タオルは入っていませんでした」と伝えたこと、その後、他園児の荷物に紛れ込んでいないかの確認も十分に行う様子がなかったことに対して母親より、「家中何度探してもないので園にあるはずなので、徹底的に探して必ず返してください」と連絡をいただいた。	担当保育士の対応が適切でなかったことを謝罪し、該当のクラスと隣のクラスの布団棚等園内を探したが見つからず、他のご家庭の荷物に入っていないか全員の確認ができるまで待っていただいた。2日後お休みしていた園児のご家庭の荷物にまぎれて入ってしまっていたことがわかり、丁重にお詫びをした。
令和4年度		
1･2･3月	ご意見、ご要望はありませんでした	
10･11･12月	1件のご意見がありました	
受付日	**内　　容**	**対　　応**
2022/11/15	母親より、「昨日の朝の引渡し時、保育士がビニール手袋を着用していたが右手は手袋を外し素手で受入れをした。その日のお迎えの際に該当保育士に引渡し時嘔吐処理中でしたかと尋ねると、手袋を外したので大丈夫との返答があったが、嘔吐処理中または終わっていたとしても、使用物品の廃棄と手洗いを済ませる前に、他者(物)に触れること、引渡し時の状況を大丈夫と認識していること、園のマニュアル等はあると思うので、今一度手順等確認し遵守していただけたら」とご指摘をいただいた。	担当した保育士に状況を確認を行なったところ、ご指摘いただいたことは事実であったため、注意と指導をした。また、嘔吐物処理セットの補充や予備等確認を行ない、職員全員で嘔吐処理のみでなく、午睡や体調のチェック、他衛生管理等、子どもたちの命や健康に関わる業務がマニュアルに沿って正しく理解され実行しているか確認した上で、園長から保護者に報告と謝罪をした。

苦情解決の報告

7・8・9月	1件のご意見がありました	
受付日	**内　　容**	**対　　応**
2022/9/9	母親より、「娘がトイレの個室を使用中に男児が扉を開けようとするなど邪魔をしてきてイヤな思いをした。男女同じトイレを使う中できまりというものを身につけてほしいと思う、体の大事なところは、人に見せてはいけないとか、トイレをしているところを見てはいけないとか、集団の中では気をつけてほしいと考えています。」と連絡をいただいた。	該当の男児によく注意(お話)した。トイレを使う際のルールやマナーについては日常的に指導しているが、ルールやマナー通りの行為を確実に出来るような年齢ではないため、園長が、トイレブースの扉に鍵を取り付けるように業者手配をしたことを伝えた。また、今回の様に保育園で嫌な思いや痛い思いをした時は担任や近くの先生に伝えることが出来るように、保育園だけでなく、ご家庭でもその旨をお子様にお話していただくようにお願いした。 9月24日にトイレブースの鍵の取り付け工事を完了した。※トイレブースは保育士の身長で中の様子が確認でき、子どもが中に閉じ込められる危険はない。
4・5・6月	ご意見、ご要望はありませんでした	
令和3年度		
1・2・3月	1件のご意見がありました	
受付日	**内　　容**	**対　　応**
2022/1 2022/3	母親より、帰宅しておむつ交換したところ、お尻が赤くおむつかぶれになっていたと連絡を受けた。	乳児の主任が責任を持ってオムツ交換をしていくことを保護者に伝え、謝罪した。
10・11・12月	ご意見、ご要望はありませんでした	
7・8・9月	ご意見、ご要望はありませんでした	
4・5・6月	ご意見、ご要望はありませんでした	

苦情解決の報告

令和2年度		
1･2･3月	1件のご意見がありました	
受付日	内容	対応
2021/3/3	連絡帳により、「一昨日友だちとケンカをして背中を噛まれたようだが、先生から報告がなかった。ケガの確認と報告が欲しかったです」、と連絡をいただいた。	担当した保育士が、噛まれたことを知りながらケガ(かまれた箇所)の確認不足とトラブルについて園長への報告がなかったので厳しく注意し、お迎え時、母親に謝罪をした。
10･11･12月	ご意見、ご要望はありませんでした	
7･8･9月	ご意見、ご要望はありませんでした	
4･5･6月	ご意見、ご要望はありませんでした	
平成31年度(令和元年度)		
1･2･3月	ご意見、ご要望はありませんでした	
10･11･12月	ご意見、ご要望はありませんでした	
7･8･9月	ご意見、ご要望はありませんでした	
4･5･6月	ご意見、ご要望はありませんでした	