

## 2023年度 ご意見内容について（10月1日～3月31日）

※2023年度下半期（10月1日から3月31日まで）のご意見・苦情の件数は9件でした。公開を希望されない場合には公開対象から除いています。

1	<p>(内容) 3歳児母より。運動遊びの会にあたり、家で取り組みのフォローをするので、内容を知らせてほしいとの要望があった。</p> <p>(改善策) 家に帰ってから取り組むことをしなくてもよい内容であることを担任は伝えなかったが、説明ができないままであり不安と不信感を感じさせた。園長が母と面談し、お話を伺い深く謝罪するとともにクラスの運営について、また、取り組みの意図、伝えなかった真意を説明する。運動遊びの会に親子で参加された。</p>	10月
2	<p>(内容) 4歳児父より。こどもが転んでズボンが破れて膝にけがをし、痛いと複数の職員に訴えたのに何もしてもらえなかったと言っていると降園後、保育アプリに寄せられた。</p> <p>(改善策) 延長番の職員より電話にて状況を伺い、担任他状況を知っているであろう職員にどうだったかを確認して報告させていただくとお話する。翌日、担任よりその時の状況、本人の様子について父へ電話にて報告しその場で対応しなかったことをお詫びする。また、園長も謝罪し、こどもの訴えがあった時にはしっかり向き合い対応しますとお話する。</p>	12月
3	<p>(内容) 以前はお別れ遠足で親子遠足を行っていた。こどもと保育士で予定していたお別れ遠足を親子遠足に出来ないかと保護者から意見があり担任とも相談させていただきと答えた。園からの回答の前に保護者の中で親子遠足に変更になったら行ける・行けないという話になり、最初の予定になかった事を保護者の意見で変更するのはどうなのかという意見をいただく。</p> <p>(改善策) 平日に親子遠足を計画する事は難しい為、今後も親子遠足への変更はしない事とした。</p>	
4	<p>(内容) 意見箱 匿名にて園長に対する苦情を紙面にいただく。主な内容：挨拶をしても無視する。用務職員の挨拶を無視する。こどもの名前を間違える。なれなれしく声をかける時があり感情の起伏が激しい。職員を叱責する。行事での子どもへの対応が気になる。今までの園方針と異なるのではないか、子どもを預けるのが不安である。</p> <p>(改善策) 本部とも共有し、匿名であることから掲示にてお応えする。以後開催された保護者会（4・5歳）で直接、「園長に対する苦情をいただいたことと、今後信頼していただけるよう努める」ことと合わせて謝罪をする。以降該当者より意見は入っていない。</p>	
5	<p>(内容) 3歳児母より。親子の会話の中で他児とケンカになった時に職員につねられたとこどもが言っている。実際にあったのかどうか知りたいと降園後に電話があった。</p> <p>(改善策) 職員の具体名があがっていたので、クラス、本人に事情を訊く。実際にはなかったと思われたが母の不安が大きく、父母、担任、法人事務長、園長で面談をし、実際の保育の様子を録画で見させていただくこととする。後日、3日分の録画を見ていただき、本人の怖がる様子がないこと、自分から名の挙がっていた職員の所へ行っていると分かり、安心される。</p>	2月

6	<p>(内容) O才母より  ①面談の枠が13:30～と14:00～の2枠しかないのは厳しい。  16:30以降の枠があれば助かります。  ②行事等の予定の通知時期を早めにして欲しい。</p>	
	<p>(改善策)  謝罪と共に①に関しては夕方の時間を設け、柔軟に対応すること、②に関しては、年度初めに日程と時間をわかりやすくお知らせすることをお伝えした。  次年度は、入園した保護者にわかりやすく伝えられるようにご案内の内容を検討する。</p>	
7	<p>(内容) ご意見箱 1Fのトイレのウォシュレットのノズルが黒く汚れていたため掃除をしていただけると有難いです。</p>	
	<p>(改善策)  ご意見をいただいてすぐにノズルの掃除をし、用務職員にも常日頃より掃除してほしいことを伝える。また、紙面にて回答を掲示する。</p>	
8	<p>(内容) 意見箱  職員に明るい挨拶に毎日頑張ろうと励まされる。こどもたちのことをいつもしっかり見守ってくれている感謝している。たくさんの遊びを経験できることが子供の成長につながっていると感じる。園長の子育てのアドバイスや職員への指導がプロの言葉だと感心し安心する。色々な保護者がいる中日々ありがとうございます。</p>	3月
	<p>匿名の為、紙面の掲示にて感謝の気持ちと保護者の期待に沿うよう今後も努めることを伝える。</p>	
9	<p>(内容) 卒園式について自分の子の後ろに保護者が座るスタイルだった。わが子の顔が見えなくて残念だった。</p>	
	<p>(改善策) 事前に説明していたが、保護者の方がそばに居てくれる(振り向いたときに傍にいる)安心感や友達の顔を見ながら行う事を大切に事を伝えた。「子ども主体の会なのですね」と理解いただく。また目的・説明をもっと丁寧にしていく。もう1名の保護者は後ろで見ていただいたが、向かい側から見れるようにするなど検討していく。</p>	