

2024年度 ご意見内容について（4月1日～9月30日）

※2024年度上半期（4月1日から9月30日まで）のご意見・苦情の件数は12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) 保育アプリで配信されたクラスだよりが訂正前のものだった。チェック機能、園の運営に不安を覚えた。</p> <p>(改善策) 訂正したクラスだよりと謝罪文をすぐに配信する。子どもたちの生活をしている様子や成長している姿を届けること、クラスの活動を伝えることが配信の意図していることを伝えご理解をいただいた。 昼礼で職員に伝達し共有した。</p>	4月
2	<p>(内容) 5歳児保護者より、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園庭からの登降園の際のテラスに敷いてあるシートが土足か靴を脱ぐのか対応が職員によって違う。 ・キャラクター服を禁止と言われたが着ている子がいる。 ・登園の際に、保育士が保護者と話をしている受け入れに待たされることがある。という内容をご意見箱に寄せられた。 <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シートについては、土足であることを職員間で周知した。 ・キャラクターの服については、禁止ではないこと職員間で確認した。 ・保育士の受け入れについては保育士に確認し、保護者と離れることができずにスムーズに登園できない状況があることを把握し、お持ちいただいている方への配慮として先に受け入れするなどの対応をする。 <p>以上の内容を掲示するとともにコドモンでも配信をする。職員でも昼礼、掲示で共有する。</p>	4月
3	<p>(内容)</p> <p>2歳児クラス保護者より、4月になり散歩の回数が少ない。嫌がっても連れて行って欲しい。</p> <p>(改善策)</p> <p>新年度は子どもも大人も慣れていないため、危機管理上行かないことがあったり計画はしていても天候などのためいけないことがあることをご理解いただく。一週間の散歩の予定を知らせたり、少人数で行くなどして工夫していきたい。</p>	4月

4	<p>(内容) 0歳児クラス 登園時、保護者への職員の声のかけ方や口調に戸惑い不安に感じた。</p>	5月
	<p>(改善策) 保護者の気持ちを受け止め、職員の言動について謝罪をする。職員間で共有し、保護者対応について研修を実施する。</p>	
5	<p>(内容) コロナ禍で幼児クラスの受け入れを園庭からしていたが、乳児は廊下からであるので兄弟がいると手間がかかる。コロナ禍以前に戻してもらえないかと2歳保護者からご意見箱に寄せられた。</p>	6月
	<p>(改善策) 職員で話し合い、コロナ禍以前に戻し全園児廊下からの受け入れとした。対応を掲示するとともに、保育アプリでも配信をする。職員でも昼礼、掲示で共有する。</p>	
6	<p>(内容) 近隣にお住まいの方より、本来仕事をしている保護者が保育園を利用するはずだが、休みの時も保育園を利用している。保育園としてそれはどうなのか。注意したほうが良いのではないかと。</p>	6月
	<p>(改善策) 近隣の方の思いを受け止めて行く。基本仕事に行かれていると園は思っているが、一人一人仕事をしているかの確認は難しい事、また仕事ではなくても保護者の事情に合わせお預かりしていることも理解していただけるよう伝えていく。</p>	
7	<p>(内容) 2才男児両親より：噛みつきが続いているので園長と話がしたいと申し入れがある。理由を聞きたい。同じ子が噛むのか？職員数が足りているのか？玩具が足りているのか？</p>	6月
	<p>(改善策) 両親と園長、担任で面談を行う。数回続いて噛まれてしまったことを謝罪する。噛まれた経緯や質問に対して丁寧に話をする。改めて玩具の数の見直し等、対応策を検討することを伝え納得いただく。</p>	
8	<p>(内容) 0歳児クラス 帰宅後右のアザに気づき翌日登園時に担任に確認するが原因がわからなかったことに対して不信感を抱かれる。</p>	7月
	<p>(改善策) 謝罪と共に、職員全体で保育室の環境やその日のお子さんの様子を検証し、結果を伝える。</p>	

9	<p>(内容) 幼児グループ、職員がおやつ準備をしている中、毛糸で他児の首を絞めてしまうという事故が発生した。発生後、怪我の処置を行い、お迎え時に保護者に事故の説明、謝罪を行うも、すぐに病院受診しなかったこと、連絡をもらえなかったことで、保育園に対して不信感を抱き、今後の対応について説明を求められた。また、今回の件で、こどもがPTSDを発症したと訴えがあった。</p>	7月
	<p>(改善策) 第三者委員も交え、保護者と話し合いの場を設けた。「園内事故に関するお詫びと今後の対応について」のお知らせを発行。同様の事故が起こらないよう、こどもの見守り強化を行うと共に、危険と想定される物品の取り扱いについては設置段階において安全な使用方法や危険性を伝えるプロセスを保育者が担っていくこととする。</p>	
10	<p>(内容) 2才児両親より：帰宅後、ふくらはぎに噛みつき跡があったとの報告を父親から受けた。</p> <p>担任間で、その日の行動の振り返りを行ったが原因が判明しなかったため、父親と面談を行い、その現場を把握できず気付くことができなかったことを謝罪して納得いただく。</p>	7月
11	<p>(内容) 1才男児両親より：帰宅後、手の親指付け根あたりに噛みつき跡があったと父親より話があった。</p> <p>(改善策) 担任間で、その日の行動の振り返りを行ったが原因がわからなかった。その現場を把握できず気付くことができなかったことを謝罪して納得いただく。</p>	7月
12	<p>(内容) 5歳児 こどもの顔に傷があるが、降園時に保育者から説明がなかった。傷の場所が少しずれていれば、大きな事故に繋がっていたのではないかと。友達との間での出来事のようなのだが、状況を知りたい。</p> <p>(改善策) 園内で状況の確認をし、お伝えをさせて頂くと共に、傷ができていないことに気付かずに、降園となってしまったことへのお詫び、今後の対策（全職員周知をし、こども様子や危険な遊び方になっていないかしっかりと見守ること、こどもとも遊びの中で気を付けていきたい点や、自分と友達の体を大切にすることを確認）をお伝えした。</p>	8月