

2024年度 ご意見内容について（10月1日～3月31日）

※2024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7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） 0歳児…月曜日の受け入れ時母親が「〇〇先生から、こどもを預ける前に先にシーツをかけてきてくださいと言われた」と別の担任に訴えてきた。</p> | 10月 |
| | <p>（改善策） 謝罪をすると、現在妊婦であることと、こどもがシーツかけの間じっとしていないので、言われたことは悲しかったと仰っていた。その後、担任全員で振り返りを行い保護者への気遣いも改めて確認した。</p> | |
| 2 | <p>（内容） 0歳児…母より「噛みつきが続いている。常習性を感じる」と言われる。保護者に謝罪をすると「この時期はね～」と年齢的なこともわかってくださっているが「顔や耳は噛まれないようにしてほしい」と言われた。</p> | 1月 |
| | <p>（対策） 噛みつかれる時はどんな状況の時かを話し合い、噛みつくこどもが満足できる保育を心がけるよう担任間で確認した。</p> | |
| 3 | <p>（内容） 0歳児クラス 特定職員に対するご意見。引き渡し時に頭部をぶつけたことを伝え忘れた。看護師が休暇であることを把握しておらず、体調に関する保護者の質問に対して「看護師に相談する」と伝えた。などが続き不信感を持たれる。</p> | 2月 |
| | <p>（改善策）連絡ミスについては、共有方法の検証と複数で確認するなどの体系の再構築を実施した。また日々の体制の把握については職員体制の一覧表を改善した。当該職員に対しては個別に指導を行った。</p> | |
| 4 | <p>（内容） 4歳児クラスにおいて、支援が必要なお子さまの装具の装着時に左右を誤ってしまう事案がありました。その結果、足に軽度の外傷（水泡）が確認された。</p> | 2月 |
| | <p>（改善策）保護者の方に状況を報告のうえ、園より受診致しました。診察の結果、骨や筋肉への影響はなく、外傷への外用薬が処方されました。保護者の方には謝罪し、当日の状況と今後の対策（装具装着時のダブルチェックの徹底）を説明し、ご理解をいただいております。</p> | |
| 5 | <p>（内容） 卒園祝い会終了後、ある保護者の方より「自分の子どもの様子がほとんど見えず残念だった」とのお声をいただきました。</p> | 3月 |
| | <p>（改善策）職員間での振り返りと保護者との対話を重ねた結果、行事の在り方を再検討し、小規模での「卒園祝い会アンコール」を実施いたしました。今後も、子どもたち一人一人とご家族にとって大切な時間となるよう、行事運営に努めてまいります。</p> | |

| | | |
|---|---|----|
| 6 | <p>(内容) 0歳児…腕を噛みつかれ受診するか悩むキズになった。写真を送り保護者に相談すると受診しなくて良いとの返事だったので様子を見る。キズは回復するが保護者より「受診に悩む程のケガだったので、相手の保護者に知らせてほしい。そうすれば我が子のことをもっと気に掛けると思う。我が子が噛んだ時も知らせて欲しい」と言う。</p> | 3月 |
| | <p>(改善策) 原則園で起きたことなので相手の保護者には伝えないのだが、保育園の考え方としても受診した場合は伝えることもあるため、今回の件は噛みつきが続いていることもあり、相手の保護者に止められなかった謝罪をしながら伝えた。噛まれた保護者にその旨を伝えると納得されていた。</p> | |
| 7 | <p>(内容) 住民より…近隣公園であそんでいた住民より保育園に電話が入る。「こどもとシャボン玉遊びをしているところに保育園のこどもが来て、シャボン玉を追いかけていたのは良いのだが、うちのこどもを突き飛ばした。保育士は視界には入っているはずだが二人で話をしていて見ていない。突き飛ばしたことを言いに行くと、”あ～そうなんですね、ごめんなさい”と言っていた。遊具も独占している」と、かなりお怒りの様子であった。まず丁寧に謝罪をし、お子さんにケガはなかったかを聞くと、大丈夫とのこと。そして、職員を指導すると共に職員からも謝罪をさせていただきたいので連絡先を教えて欲しいと伝えると、この電話でもう良いと言ってくださりクールダウンしていた。</p> | 3月 |
| | <p>(改善策) 担任二人から事情を聞くと、住民からそう言われたが、シャボン玉をやっていたことにも気づいていなかったとのこと。 この公園には他クラスも散歩に行くので、その日のうちに職員全員に状況を話し、今後公園では住民の親子に「一緒に遊ばせてください」と声をかける、遊具は交代で使用する、こどもの安全を守りながらも周囲を気にかけて配慮することを確認した。</p> | |