

# 2025年度 ご意見内容について（4月1日～9月30日）

※2025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	(内容) （3歳保護者）朝の受け入れ時、「おはようと」子どもが挨拶をした。室内にいた3人の保育士の内、一人は泣いている子を抱いていた。他2人は、打ち合わせをしていなかったのか会釈はされたが、背中を向けたまま話を続けていて受け入れにきてくれなかつた。「おはようございます。先生ぼく保育園に行かないよ」と子どもは声をかけていた。反応がなかったので、母が「聞こえてないのかな。もう一回行ってみたら」と促し、子どもは3回挨拶をしたが気付いてもらえなかつた。	4月
2	(改善策) すぐに対応ができない時には、まずは挨拶。次に「ごめんなさい。少しお待ちいただけますか」等声をかける。 自分のクラスの子どもでなくとも皆同じに接することを全職員で意識を改め行う。 保護者や子どもの立場、状況を理解して対応をする。	
3	(内容) 園前の路上に駐車して送迎している方がいる。園として、車での送迎を良いとしているのか。  (改善策) 見かけた時には、個別に車での送迎はしないよう声をかけることを引き続き行っていく。園内に掲示、保護者会でお願いをした。引き続き定期的にお願いをしていく。	4月
4	(内容) 子どもが発熱しある迎えに来ていただいた際、明日はお休みしてご様子を見ていただければと担任が伝えたところ、夕方保護者が来園し、「自治体のてびきには、登園を控えるのがのぞましいと書かれているが禁止とは書かれていない。なぜそのように伝えられるのか」とお尋ねになる。絶対に休んでほしいとは伝えていないこと、あくまでも子どもの容態によること等を丁寧に伝える。お話をすることで理解していただいた。  (改善策) お話をいただいた件は、速やかに職員間で共有し、発熱時の保護者対応に関して誤解のないようにお話しすることを確認し合う。その後、そのようなお尋ねはいただいていない。	5月
5	(内容) 一時保育の利用者の方から、利用日初日にアレルギーがあることを伝えられた。アレルギーの方への給食の提供をしていないことを伝えると対応して欲しいとの事で検討する。  (改善策) アレルギーのある方の昼食はお弁当対応にする。お弁当を持ってきていただく為の注意事項を確認していただき、サインを頂くことにした。	6月

	(内容) 4歳児 受診をする怪我が起きたが、状況や保育者の対応、また相手の保護者へも伝えるなど迅速な対応をして欲しい。	6月
5	(改善策) 状況をお伝えをさせて頂くと共に、保育者がその時のこともの気持ちに寄り添えていたか、全体を把握できていたかを振り返りを行った。今後の対策として全職員周知をし、一人一人の遊びの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、自分と友達の体を大切にすることを確認した。園の中で起きた事であるが、状況として相手のご家庭へもお伝えした。	
	(内容) 1, 3歳児 園での怪我が降園時に報告されていない。職員間の連携などは、どのようにになっているのか。	7月
6	(改善策) 必ず報告をしなければならない内容であったにも関わらず、お伝えが漏れてしまつたことについてお詫びをした。担任以外の職員が降園時に対応することもあるため、お伝えする内容を分かりやすく漏れなく行えるように伝え合うだけでなく、書き留めることでも防いでいく。一方的な伝え方にならないように、双方で確認し合うことを徹底する。	
	(内容) 2才男児父親より：おやつ前に嘔吐。事務所にいた職員に電話をしてお迎えをお願いした。その時に食事量を間違えて伝えてしまった。その後、連絡帳に記載されている量と相違があったため、どちらが本当なのかと問い合わせの電話をいただく。その他、記載の仕方が分かりづらいことや職員の横のつながりが無いように感じるとの話があった。	8月
7	(改善策) 後日園長と担任で父親と面談を行い、話を伺う。普段絶対に食べない物も完食になっていること、服の汚れについて、ストックの使い方等、説明不足や職員によって対応に違いがあることを話された。謝罪し、それ以降、食事量をわかりやすく明記したり、服の汚れがあった時には丁寧に説明したりしている。	
	(内容) 1歳児クラス 他児による噛みつきとひっかきが2件続いたが、回数が多いのではないか。今は小さい怪我で済んでいるが、今後大きな怪我が起きる可能性を考えると心配である。	8月
8	(改善策) こども一人一人の状態を把握し、遊びの人数や玩具の数を配慮する。また職員間の連携を深める。	
	(内容) 4才女児父親より：お友達とのやり取りで肘のあたりを噛みつかれたことに対して、園長と担任で面談を行う。職員数が去年より減っているが、しっかり体制を取って欲しい。4, 5才になっても噛むというはどうか。以前も5回位やられている。うちの子が特にやられる回数が多いのか？うちの子に原因はあるのか？今後も続くのであればその子に転園してもらいたい。今後このような事が無いように対策を立てて、それを聞かせて欲しい。	9月
9	(改善策) 噛みつかれたときの状況と保護者が疑問に思っている内容に対して説明をする。後日、2回目の面談で今後の対策を伝え、ご理解いただく。	