

2025年度 ご意見内容について（10月1日～3月31日）

※2025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 8 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） 保護者より「健康診断を受けた際に麻酔を使用したため、落ち着くまで延長保育で預かってくれないか」と電話があった。その際、延長保育は基本仕事でのご利用になるため、様子を見て暫くしてからもう一度お電話をいただきたい旨を伝えるが、納得がいかなかったようで電話を一方向的に切り、延長時間前に迎えに来て憤慨されていた。</p> <p>（改善策）不快な思いや辛い思いをさせてしまったことを園長も謝罪する。園としての検証も行い、どの保護者にも、延長保育は仕事だけでなくその状況によって受けることもあることや、電話に出た者ができるだけ即答できるようにすることも職員間で確認をする。保護者は少し時間はかかったが、話をしていくうちに納得していただだけ、以前の様な笑顔で対応してくださるようになった。</p>	11月
2	<p>（内容） 今日の様子に写真が写っていることが少ないので友達と遊べていないのか気になる。</p> <p>（改善策） 園での様子がわかりやすいように写真の撮り方、毎日全員は載せられないが、数を数えてばらつきのないように気を付けていく。</p>	12月
3	<p>（内容）特定の友達から一方向的に叩かれることに対して、どうしていつも我慢をしなければならぬのか。叩かれた後に、相手とのやり取りの話をさせられるのは、遊ぶ時間が無くなってしまうので嫌だと我が子は言っている。我が子にも嫌な事はヤダと言えるようになって欲しい。他のこども達も含めて、どのように心と身体を守ることを伝えるのか、自立をサポートするのかを一緒に考えたい。</p> <p>（改善策）叩かれたことに対して、防ぐことができなかったことを謝罪する。ご両親の話の内容を受けて、今後の対応の仕方に活かしていくことを伝えた。その後、おきたことや変化などを保護者に伝え、共有している。</p>	1月
4	<p>（内容） 友だちとのやりとりで顔を叩かれて際に、みみず腫れのようになり受診する。保護者より園長、担任と話がしたいと申し出があり面談を行う。</p> <p>（改善策） 面談で先ず謝罪をする。その後状況を説明し今後の対策（保育者の立ち位置及びすぐにケンカを止められる保育者の体勢、また不安定になり手がしやすいこどもへの対応）を伝えると保護者は、全職員に怪我の状況と対策を伝え、それを報告して欲しいとの要望であった。数日後の職員会議で全職員に伝え、その旨を連絡帳で報告する。次の日の連絡帳に「怪我の件ではいろいろご対応ありがとうございました。」と書かれていた。</p>	2月
5	<p>（内容） 卒園式の日の土曜保育について、何度も確認をされた。（複数担任の為担任それぞれに声掛けられた。）この時期仕事が忙しいので休みにくい。姉妹園などと連携を取り保育体制を取るなど工夫できないか。</p> <p>（改善策） 保育体制は整えているので、利用したい方が利用しやすいように声掛けの窓口は一つにしていく。</p>	

6	<p>(内容) 保護者の方より、クラス内で友だちとトラブルになった際の保育者の対応について、「こどもの気持ちに寄り添えていないのではないかとご意見をいただきました。また、以前から担任とこどもたちとの関わりについても、「日頃からこどものことをしっかり見てくれているのか不安に感じている」とのお話がありました。当初は連絡ノートでのやりとりでしたが、保護者の方のご希望により、まず園長・副園長との面談を行い、その後、園長・副園長・担任を交えた面談を実施しました。改善に向けて話し合いを重ねながら、卒園を迎えられました。</p>	
6	<p>(改善策) 今回のご意見をいただいた件では、保護者の方のお話をしっかりと傾聴することを大切に、面談を丁寧に重ねて、互いに理解を深め合うことを目指しました。卒園を間近に控えた時期でもあり、これまで感じてこられたお気持ちをお話くださったように受け止め、改めて信頼関係の大切さを実感いたしました。また、日頃の保育内容について全職員で振り返りを行い、「こどもにとってどうか」「保護者の方のお気持ちはどうか」という視点を改めて意識することを園全体で共有しました。対象の保護者の方には、その内容をお伝えするとともに、最後まで真摯に対応することに努めました。</p>	
7	<p>(内容) 家庭で、こどもから「さっきも言ったでしょ」「ごめんて言ったの」という言葉を繰り返し聞いたことから、園で何かあったのではないかと心配な気持ちを訴えられる。職員の声掛けについても問われた。</p> <p>(改善策) クラス職員とパート職員への聞き取りと共に、改めてこどもに対して望ましくない声掛けであることを、研修とチェックリストにて周知をする。</p>	3月
8	<p>(内容) 10～3月 こども同士のやり取りの中で、怪我の心配をしている。安全に対応して欲しい。また、怪我を負ったりトラブルがあった場合は相手の保護者に伝えているか。</p> <p>(改善策) こども同士のやり取りの中で、心配や不安な思いを抱かせてしまっていることについてお詫びをした。こどもの興味関心やそれぞれが遊び込めるような環境づくり、また安全面を考慮して少人数で過ごせるようにしている。遊び方も含めて、職員間で共有した。トラブル等あった際は、状況を相手の保護者へも伝えている。保育者がしっかりと見守っていく事は大前提だが、気が付かずにいることがあった際は遠慮せずに申し出ていただきたい旨、伝えた。</p>	