

令和5年度 相談・要望・苦情

受付No.5-1	令和5年6月30日	申出人	園児母	園児	4歳児クラス
内容	園児同士の関りについて				
	特定の友達から頬を触られたり密着されたりすることが嫌なことを子どもが訴えているので注意してもらいたい。				
申出人への確認事項	・第三者委員への報告の要否		否		
	・話し合いへの第三者の助言、立ち合いの要否		否		
対応	相談内容を受け止め、注意深く見ていく事を伝える。 園では、相談内容を職員間で共有し保育中にそのような場面を見かけた場合は、園児に声をかけることとした。また、相手の園児には友達との接し方を伝え、当該児にも嫌な思いをした時は、保育者にその都度教えてくれるよう話をする機会を個々に設けた。				
受付No.5-2	令和5年10月20日	申出人	園児母	園児	4歳児クラス
内容	怪我の対応について				
	以前、保育園でぶつけたと思われる歯が変色し、神経が切れていると歯科医から言われた。今後、処置が必要になった場合(永久歯に生え変わったとき等)に保育園から出してもらえるような保証制度はあるのかという質問がある。				
申出人への確認事項	・第三者委員への報告の要否		否		
	・話し合いへの第三者の助言、立ち合いの要否		否		
対応	怪我の確認を保護者にすると、怪我は半年以上前に起きたもので、保育園からの報告ではなく、本児が家にいる時に「保育園で前歯をぶつけた」という話があったとのことだった。当時職員と怪我について情報を交わしたが、実際に園で起きた事故であるかは定かではないとのこと。また、園にはこの怪我についての報告書は見当たらなかった。 事実が明確に確認できないと対応が難しい事を伝えると、保護者より理解の言葉が聞かれた。				
受付No.5-3	令和5年11月6日	申出人	園児母	園児	3歳児クラス
内容	園児情報の共有不足と、職員の対応について				
	登園時に保護者から、利用者児が長期休み中に家庭で怪我を負った事、保育中様子をみて欲しい事を伝えられる。足を受傷し患部はテーブ等で保護されていた。 お迎え時に、足の様子について伝達してもらえるかと思っていたが、迎え時に母に対して保育者からその話はなかった。母からその日の足の様子について尋ねるも、「今日の日中の様子はわからなくて、すみません」と担任間で児の様子が伝達されていない雰囲気であった。朝にそのような話をしているため帰りにはその日の子どもの様子を伝えるべきであり、担任間でもう少し情報共有したほうが良いのではないかと。				
申出人への確認事項	・第三者委員への報告の要否		否		
	・話し合いへの第三者の助言、立ち合いの要否		否		
対応	職員の情報共有不足と、園児の様子を伝えられなかったことに対し謝罪をする。保護者からは納得の言葉が聞かれる。 園では職員間の申し送りが徹底されるよう、申し送りボードを作成し職員間連携に努める事にした。				