

令和6年度 相談・要望・苦情

受付No.6-1	令和6年7月3日	申出人	園児母	園児	3歳児クラス
内容	延長保育に関しての説明不足				
内容	電車遅延によりお迎え時間が18時を過ぎた保護者に、後日延長保育の説明(延長保育料が発生すること等)を行うと、自身の不備でないにも関わらず料金を支払うのかという話がされた。入園説明のときにそのような説明を聞いていなかったため、しっかり説明をしてほしかったとの話があった。				
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	説明不足による謝罪をする。今後入園する保護者には、入園説明会の際に料金等を含めて話が必要ではないかとのご意見をもらったため、ご意見に感謝するとともに改めての謝罪を行った。				
受付No.6-2	令和6年9月3日	申出人	園児父	園児	5歳児クラス
内容	加害をしてくる園児の対応について				
内容	保育中に他児との関わりによりケガを負い、病院受診となってしまった園児保護者からの苦情。お迎え時にケガについての報告と保護者への謝罪をすると、加害児が誰か教えて欲しいと言われる。日頃から特定の園児から暴力を受けていると子どもが言つており、今回も同じ園児が加害児ならば許せない、この状況を親が理解して対処すべきであるとの話がされる。該当園児の保護者に状況を伝えること、園内で特定の園児からの暴力防止に力を入れて欲しいと要望される。				
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	この件の“加害児”と保護者が言う“日頃から暴力を受けている特定の園児”は別の園児ではあったが、父の意向も受け、加害児保護者と、その特定の園児の保護者両者ともに別日にこの件について園長や主任から話す場を設けた。遊びの延長線のつもりで行ったことが他児のケガに至ってしまっていることや、日頃から友達が嫌がっていることを面白半分でしている様子があるため、職員としても注意深く様子を見守り、必要に応じて指導をしていくことを伝えると共に、保護者へも園の様子を共有する中で指導してもらいたいことを報告・共有した。 申出人保護者へは、上記のようなことを該当保護者にお伝えしたこと、今後園としても暴力が発生しないような保育環境づくりに努めていくことをお話しした。				
受付No.6-3	令和7年2月4日	申出人	匿名	園児	1歳児クラス
内容	職員の態度について				
内容	職員の態度に関する苦情が匿名で市役所に入り、報告を受ける。具体的な内容としては、朝の登園時に、特定の保育者が迎え入れてくれるような様子に見えないこと(保育者同士で話をしていたり就業中に使用しているiPadを見ておりこちらを気にかけてくれない等)や、保護者や園児の前で私物のお土産を渡している様子があるといったものだった。 この内容に関しては、今後気を付けてもらえるよう園長から全職員へ伝えてほしいと話があったとのこと。				
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	特定の職員の名は出ていたため、該当職員へは園長から個別に指導を行う。職員会議でも全職員へ今回の内容を伝達し、職員の勤務姿勢について、全体としても気を付けるよう共有した。				
受付No.6-4	令和7年3月18日	申出人	園児母	園児	3歳児クラス
	保育について				

内容	散歩先の公園で遊んでいる様子が自宅から見えたため、眺めていたが、滑り台の遊ばせ方が危険に感じたと迎え時に話をされる。〇歳児クラス園児が滑り台で遊んでいたが、保育者は支える等の援助はなく、危険に感じたためそのまま見ていると、着地の際に顔面から転倒している子がいた。滑り台を滑るときには体を支える等の援助をしてほしいこと・職員に共有してほしいことを要望された。	
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	滑り台の側についていた保育者に状況の聞き取りを行う。“ケガをしてしまった園児も自分で滑ることができている姿があったため見守っていたが不安定なこともあった”との話であった。保護者からいただいた意見を共有し、今後は園児の安全を第一に、最後の着地のところ等では援助をする等していくと良いことを確認した。申出人保護者には、園長・クラスリーダー・該当職員で改めての謝罪を行い、今後気を付けていくことをお伝えした。	