

相談・苦情の報告

令和5年度

なかよし夢ほいくえん

時期	申出人	相談・苦情の内容	対応及び結果
R5.4	保護者（父）	両親が仕事でどうしても送迎できないことがあるため保護者や祖母以外が送迎することを許可して欲しいとの相談があった。	両親が繁忙期でどうしても送迎出来ないとの相談があった。原則、園への送迎は両親のみであり、祖父母など血縁関係者で送迎の可能性のある方は登録頂き、実際の送迎時はコミュニティ等で連絡をして頂くようになっていることを再度確認する。それ以外で数名登録させて頂きたいとの要望だったので、一人に限定して頂き「代理送迎願」を提出して頂いたうえで一定期間のみ許可した。
R5.5	保護者（母）	園外スイミングが始まるが、スイミングスクールでの事故やバスの置き去り事件等があり心配だとの相談があった。	スイミングでの事故やバスの置き去り事件等のニュースを頻りに聞くようになり心配になったと保護者から担任へ相談があった。事前に、本園の留意事項等を次の通り配信した。【バスの安全確認について・出発前の人数確認・乗車前点呼し名簿への記入・乗車後再度確認・取付式の安全装置の使用・活動中の人数確認・活動後の人数確認・帰園前乗車時の人数確認・降車時の人数確認・安全装置撤去等】また、口頭でも説明したところ安心されたようだった。
R5.9	保護者（母）	家庭で気持ちの切り替えが出来ず長泣きをすることやトイレトレーニングについて等の相談があった。	保護者と定期的に面談する。まずは、家庭での様子を聞き保護者の気持ちに寄り添う。園でも保育士が一对一で保育してきた経緯も説明する。トイトレについては情報交換をする。また、園では、結果だけではなく気持ちを言葉や表情や行動で表現するようにしている事を話し、ご家庭でもお勧めした。当日、母親がすぐ実践されたこともあり、本児の排泄が成功した。その後、失敗や成功を繰り返しながら、年少の年度末迄には、ほぼトイトレが成功した。
R5.10	通行人	通勤で園前の道路を利用している男性が送迎車が渋滞する時間帯は危ないとの苦情があった。	その場で誘導していた職員二人が通行人の苦情を聞き謝罪をする。その様子を園長に報告をし、まずは警察に相談をする。同様な事が起きたら通報をするようにと指導を受ける。これまで以上に混雑時は交通整理を行い、保護者にも早目の合図、滞在時間の短縮など協力をお願いする。鹿児島市道路建設課にも相談をし、道路にセンターラインを引く等の相談は継続中である。また、自園での改善策として、注意喚起の看板等を増やし、第二駐車場の入口にミラーを取り付けた。保護者へも定期的な注意喚起を継続している。
R6.1	保護者（母）	ミルクをやめたいと思っているが、離乳食をどうしていったらいいか悩んでいる、誤嚥等心配であるとの相談があった。	ミルクをの量や月齢等を考慮し、ミルクは朝晩の2回にし食事の段階をあげていくことを提案した。最近、乳幼児の誤嚥の事故が多く（特に2歳以下での発生頻度が高い）、保育園でも研修にて再確認をしながら気を付けているので、家庭でも気を付けて頂くように話をした。また、いい機会だったので、離乳食においては、ただ細かく刻むだけではなく、自分で食べ物をかじって噛むことで程よい大きさが分かるようになること、手づかみ食べの大切さ、上唇の働き、口を閉じて飲み込むこと等の話もした。今後も安全に気をつけながら、また本児の成長に合った食事ができるように保護者と連携をとっていくようにする。

期 日： 令和6年3月30日（土）

場 所： なかよし夢ほいくえん

参加者： 第三者委員 橋口博芳・堀之内るみ子

なかよし夢ほいくえんの代表職員

内 容： 相談・苦情の報告を行い、第三者委員より助言を頂く。

未解決事項はないことを報告。

※「相談・苦情受付記録簿」全てに目を通して頂く。