

苦情・相談の報告

令和4年度

なかよし夢ほいくえん

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R4.6	保護者（母）	歯科検診の結果を説明した時に定期的に歯科受診をしているが、虫歯が治らないどころが増えていて悩んでいると相談があった。	歯科検診の結果、虫歯が奥まで進行していたため母親に説明をした。その際、歯科受診での悩みの相談を受ける。園長と面談をし、園から嘱託歯科医に相談する。その後、嘱託歯科医につながり、丁寧に治療を進めて頂き本児も怖がることなく歯科受診を継続している。歯科医より園へ受診時の報告があり、連携をとっている。
R4.6	保護者（母）	連絡帳に、全身麻酔をして歯の治療をするかもしれないと書いてあった。あまりお聞きしないことなので面談をすると、娘が歯科受診を極端に恐がって治療が出来ない状態であることから一度で済む全身麻酔をしての小児歯科を紹介されたとの事。どう判断するか大変悩んでいた。	園長と担任で虫歯の治療の状態や全身麻酔での治療についての話を聞く。その後、園長が嘱託歯科医に相談する。保護者が担当医師の説明を聞いたうえで、セカンドオピニオンとして嘱託医に相談され、納得したうえで全身麻酔をしての治療を選択される。治療後のケアや定期検診は嘱託歯科医につながり受診することになった。
R4.7 R5.3	保護者（母）	1歳半健診でO脚のことについて市立病院受診を勧められ受診をし、矯正ギプス（インソール）をつけて様子を見守るとのことだった。 また、その後、連携をとる中で家庭での困り感や成長に関する心配ごとの相談を受ける。	市立病院を受診した結果、11月に再受診をするとのことだった。インソールがどのようなものなのか治療内容など話を聞いた。発達相談の日、作業療法士に装具の状態を見て頂き、定期健診の結果も共有し、園で注意することなどを聞く。 その後、園長・主任と面談をする。これまでの本児の状況等を説明し、母親の思いや考えなどを聞いた。また、両親ともに療育利用を前向きに考えていたことから療育利用の手続きを進めていくことになった。
R4.10	保護者（父母）	一時保育を利用しているが、今後、いつ入園したほうがよいのか、一時保育をそのまま利用したほうがよいのか、幼稚園・こども園・保育園の違いは何でどう選択すればいいか等夫婦で悩んでいると相談を受ける。	両親と園長で面談をする。両親それぞれの考えを聞き、本園に入園した場合の年齢を追っての保育内容を丁寧に説明する。また、幼稚園との違いや3歳からの無償化の説明と共に他園の見学も勧める。既に、幼稚園等を見学されており、結果的には本園入園を前向きに考えることとなった。
R4.10	保護者（祖父）	園児の祖父から、コロナ禍ではあるが、乳児からお世話になった孫娘の最後の発表会を観覧出来るように配慮して欲しいとご要望があった。	そのご要望の内容を全保護者宛お手紙を出し、ご理解を頂いたうえで、年長児の祖父母のみ観覧できるようにご希望のアンケートをとり、指定席を準備する。年長児も保護者も祖父母様方からも喜びの声を頂いた。
R4.12	保護者（母）	1歳直前の息子が自宅では飲み込んで食べていることが時々ある。給食をちゃんと噛んで食べているかと相談があった。	野菜等サイコロ状に切っているものはしっかりモグモグして食べていること、軟飯は噛んでいることもあるが飲み込んでいることもあるので「口を閉じてモグモグゴクンね」と声掛けしていることを伝えた。歯が生えてきているので咀嚼ができるようにご飯の形状を変える事も提案した。コロナ禍で口元を見せる機会が減ったので園でも口元を見せるよう努めていることも伝えた。
R5.3	保護者（母）	自宅での息子の危険行動について相談がある。	3月になってから保育園でも急に衝動性が高くなっていることを担任から伝えており、3月中旬には、母親と園長・主任で面談をし、療育も視野に入れ準備をしている最中でのご相談となった。相談内容を職員で共有し、本児の見守りを強化し保育士を一人つけることにした。それと共に、暫くの間、可能な日は早目のお迎えをお願いし家庭との連携を密にとるようにした。我が子のためにと、保護者にも大変ご協力頂き安全に過ごすことが出来た。

苦情解決報告会の実施

- 期 日： 令和5年3月25日（土）
- 場 所： なかよし夢ほいくえん
- 参加者： 第三者委員、なかよし夢ほいくえんの代表職員
- 内 容： 苦情・相談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。