

相談・苦情の報告

令和5年度

なかよしクラブ

時期	申出人	相談・苦情の内容	対応及び結果
R5. 6	併行通園先(主任)	園での様子を話した際に母親がショックを受けた様子だったので情報共有させてほしいと相談がある。	園での様子を伝えた時とその後、母親が不安定になっているように感じるとのこと。園からの相談後、母親からも相談したいと連絡があり面談を行う。母親から聞き取った想いについては園側にも共有し間を取り持つ。
R5. 7	併行通園先(主任) 併行通園先(担任) など 複数園より	就学教育相談会用の提出資料について、基本的には園が記入して提出するが一部の資料については作成をお願いできないか相談がある。	当事業所の状況についても別途書類を作るか、園側の書類に入れてもらうかを考えていたので快諾し、期限を設けて園側に提出した。また、保護者にもそのように連携を図っている旨伝えた。
R5. 6～8	併行通園先(園長) 併行通園先(主任)	当事業所が会場となる就学教育相談会に、相談を受ける予定の園児たちも参加させてほしいと相談がある。	依頼のあった園と人数等確認した後、相手側から教育委員会へ確認をとってもらい、実際に当事業所と合同で就学教育相談会を行う。
R5. 6～9	保護者(母) 複数連絡あり	就学に向けて学校見学をしたい相談がある。	保護者に希望等を聞いた後、各学校へ連絡して日程調整を行う。その後、職員も引率する形で学校見学を行う。
R5. 11	保護者(母)	園での担任の言動や子どもの様子などで気になることがあったので話を聞いてほしいと相談がある。	園へ送迎する際に対応する職員が目を見失っていたり、子どもの様子を把握していないのに強く指導したりするような様子があると相談がある。母親の話を聞き、主任の先生や園長先生へ相談してみてもアドバイスを行う。母親から主任の先生へ働きかけをするとすぐに面談が行え、園長先生とも話ができて母親も安心した様子であった。
R6. 3	利用児就学予定 小学校教頭	就学前の引継ぎが難しいので、新年度に入ってから対応してもらえないか。 ※複数の小学校へ引継ぎ依頼をしており、そのうち1校からこのような相談がある。その他の学校は年度内に引継ぎ完了	新担任と確実に話ができるのであればその方が直接話ができるので快諾し、3月末に日程調整を行うことを約束する。保護者にも4月に入ってから引継ぎを行うと説明をした。

苦情解決報告会の実施

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

なかよしクラブの代表職員

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。

苦情・相談の報告

令和4年度

なかよしクラブ

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R4.6	C子ども園（担任）	就学教育相談会への意向確認と案内をどうしますかと質問がある。	なかよし側で意向確認し、必要がある場合は就学教育相談会の案内をすると伝える。後日、保護者に確認をとった内容を担任へ連絡する。
R4.6	D子ども園（担任）	母親と面談した際、ゲームの時間が長くて生活リズムを整えるのが母親だけでは難しそうであると連絡がある。そこで、朝必ず園に登園することで就寝と起床を早めるために、現在保護者送迎のところをなかよし送迎にしてもらえないか相談がある。	送迎対応可能であることを伝え、再度保護者と話をした際にまた連絡がほしいと伝える。後日、母親から連絡があり送迎をお願いしたいということであったので、翌週から送迎を開始した。
R4.6	E子ども園（担任） F保育園（担任）	就学教育相談会用の提出資料について、基本的には園が記入して提出するが別票2だけなかよしで記入してもらえないかと話がある。	なかよしの状況についても別途書類を作るか、園側の書類に入れてもらうかを考えていたので快諾し、期限を設けて園側に提出した。また、保護者にもそのように連携を図っている旨伝えた。
R4.9	保護者（母）	なかよし降園後、自宅のトイレ前でおもらしをしてしまうことが続いているので、送迎車に乗り込む前に必ずトイレに連れて行ってほしいと話がある。	母親からの話を受けて、活動の合間だけでなく降園前にも必ずトイレに行くようにした。
R5.2	G子ども園（担任）	来年度の事業所利用日について相談を受ける。保護者の希望で、なかよし（AM）1回、H事業所（PM）4回を予定していたが、園としては午前回数が減ると対応が難しいとのこと。	なかよしとしては、利用回数を増やすことは可能であると答える。園としては、なかよしから伝えてほしいそうであったが、保護者の意向でその日数になっていたところを園の事情で変えてほしいということなので、園から説明をしてほしいと伝える。後日、母親から連絡があり園から話がありなかよしの利用を増やしてほしいとお願いがあり、利用日を戻すことを約束する。
R5.2	保護者（母）	医療機関と協力して作ったひらがな表を使ってみると、うまく伝えることができたので、なかよしでも活用してほしいと連絡がある。	事前に医療機関からも情報をもらっていたので、早速実物を持ってきてもらって活用できるよう、職員に実物の写真と使い方について周知した。

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

なかよしクラブの代表職員

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。

