

苦情・相談の報告

令和2年度

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R2.7	保護者（母）	登降園の際、手をつないでくれず道路に飛び出してしまうことや親に対して反抗することを楽しいと思っているのか母親の話を聞いてくれないことに悩んでいると連絡帳に記入があった。	全体主任・担任・母親と面談を行った。 飛び出しについては、降園時に手をつなぐことを毎回声掛けするとともに、手をつないで帰る意味やなぜ大切なのか、交通安全のルールなど家庭と園で伝えていくこととなった。 また、今年入園で初めての集団生活ということもあり、家庭と園の様子をこまめに伝えあい連携をとりながら園児に関わっていった。 その後、園生活に慣れていく中で様々なルールの理解もできるようになり、保護者や保育士の話も聞くことができるようになった。
R2.8	保護者（母）	本児の発達について心配であるため、発達相談日に見ていただきたいとの要望があった。	発達相談の日（外部より作業療法士の先生が来られる日）に日常の様子をみてもらい、保護者の意見や普段の園児の様子等を担任から伝えてた。その結果を踏まえ、保護者と面談を行い結果や今後の予定等を話した。 その後、専門機関への受診等を行い、リハビリに通うことがきまった。
R2.10	保護者（母）	当日の判断で近くの公園への散歩や園外保育をする際、連れて行ってもらえるのはありがたいが、園外で心配なため、その都度連絡をしてほしいと訴えがあった。	園外保育は、前日までに決定をして、貼紙等で事前にお知らせをするようにした。
R3.2	保護者（母）	「さ行」が「た行」に変換されて発音していることが心配であることの相談を受ける。	年長になると言葉の検査があり、その時点で発音に問題がある場合は言葉の教室等もあることを伝える。また、年少であるため、大人側が過敏に反応しすぎないように本児の様子を見守っていくこととなった。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和3年3月27日（土）

場 所： ひまわり夢ほいくえん

参加者： 第三者委員 橋口博芳 ・ 堀之内るみ子
ひまわり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。

苦情・相談の報告

平成31年度（令和元年度）

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
H31.4	保護者（母）	集団生活も母親と離れることも初めてで、保育園にいても保育室に入れない日が続き不安だと涙をこぼしながら訴えがあった。	園長・全体主任・主任が交替で本児と保育室以外で一緒に過ごし、寄り添いながら過ごしていることや日々の細かい変化や成長を丁寧に伝えるようにした。また、送迎時には、毎回家での様子や保護者の気持ちなどを聞き、保護者との信頼関係の構築に努めた。 徐々に保育室にも入れるようになり、友達関係や保育者との関係も良好になる。保護者も安心し、笑顔で話すことも増えた。
R1.8	保護者（母）	保健センターから子どもの発達についての連絡があり、すぐ不安になったと訴えがあった。	お迎えの際に、全体主任が保護者と面談を行った。保健センターからの電話の内容や保護者の思いを聞き、園生活での本児の様子や子どもの発達過程について話をした。保護者としては、今の時点ではゆっくり見守って、寄り添いながら成長をみたいが、今後、本児のために必要な事があれば前向きに考えるとのことだった。 その後も保護者の気持ちを尊重し、園と家庭との連携をはかり本児のサポートをしていき、様子を見ていくこととなった。
R1.8	保護者（父）	熱発でお迎えに行ったが、自宅に帰ると熱はなかった。どのような検温をしているのか疑問をもった。	普段の検温の仕方や熱が高い時の園での対応を詳細に説明した。また、子どもの熱は変動しやすいことも伝えた。 その後2・3日は、家でも熱の変動があり実感したとのことで納得された。
R2.1	保護者（母）	外部での発達検査を受け、これまでの関わり方を振り返り反省した。関わり方に悩んだ時などは相談させてほしい。	園でも本児への適切な見守りと働きかけを模索しながら対応していることを伝える。 また、本児の日々の成長を伝えながら、保護者に寄り添っていくことにした。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和2年3月23日（土）

場 所： ひまわり夢ほいくえん

参加者： 第三者委員 橋口博芳 ・ 堀之内るみ子
ひまわり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。