

苦情・相談の報告

令和3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
R3.8	保護者（母）	帰宅後、服を脱ぐ時に左肘を痛がっていたので病院に行った。肘内障だった。もともと右腕は肘内障だったが左腕も外れやすくなっていたのでまた気を付けて見守って欲しい。	まずは、その日の本児の様子を伝え、保護者に詫びた。今後、両肘を痛がるような様子がないか気を付けて見守っていく。また、本児からも少しでも違和感があった時は伝えるように声を掛けた。職員全体にも両腕とも肘内障になりやすいことを改めて伝え、園全体で見守るようにした。
R3.8	保護者（父）	病院での発達検査結果を受け、小学校で普通学級に行くか支援学級に行くか迷っているため、園での様子を教えてほしいと相談があった。	園長、主任、担任、父親、母親とで面談をした。園での様子を伝えながら保護者の気持ちを聞き、園で成長したことや頑張っていることなどを伝えた。その後も面談を重ね、笑顔の入学につながった。
R3.10	匿名電話	毎朝、出勤途中で保育園の前を車で通るが、保護者が駐車場に入る時急に前に出てきて道路を渡るので危ない。その際のお礼もないと電話があった。	電話に出た職員が謝罪をして保護者にお知らせする旨を伝える。当日の夕方、保護者宛に駐車場のマナーについて注意喚起の貼り紙をし、園長が一人一人に説明をする。その後も朝夕は門扉付近に職員が立ち、注意喚起の声かけを続ける。また、園だよりや通信等で交通マナーについてのお願いを継続していく。
R3.10	保護者（母）	月刊絵本をスイミングバックに入れて持ち帰っていたので絵本が濡れていて読めなかった。保育園で確認してほしいと要望があった。	まず謝罪をし新しい絵本と取り換える。本児と話したところ「間違っただけでスイミングバックに入れた」との返答だった。保護者には、本児との話の内容や再発防止の為に年齢に合わせた持ち物確認を行っていく旨の話をする。
R3.12	保護者（母）	1歳半健診で体重の増え方について指摘があった。このままいくと3歳までに肥満児になる可能性があると言われショックを受けた。今後どうしたらよいか相談があった。	まず、保育園での給食については、年齢にあった量を提供していることをお伝えした。また、食事の面だけではなく、運動をすることや規則正しい生活の重要性も伝える。その後も母親の不安感を和らげるための声掛けや相談を継続し、本児の成長を見守っていく。
R3.12	保護者（母）	休日と一緒に過ごす中で娘の感情の起伏が激しく怒りや泣きの原因が分からない。お皿等投げたり、弟を叩いたりする等の行為がひどく、療育を視野に入れた方が良いのか悩んでいる。	これまでも保育園での様子を伝えたり面談をしたりしてきた。今回、保護者から困り感の訴えがあり、再度、園長主任と母親との面談をして療育に行く方向になった。療育部門とも話を進めていくことになる。
R4.1	保護者（父）	園関係者にコロナの濃厚接触者が出たとメールが届いた。園児なのか教えてほしいと相談があった。	初めて園関係者に濃厚接触者がでた。早めに情報を共有するため一斉連絡「コミュなび」にてお知らせする。市からの指導もあり、個人情報の観点から詳細は伝えられない事を丁寧に説明し、ご理解頂く。
R4.2	保護者（母）	まん延防止期間中だが、3月の誕生会はどうなるのか。コロナ禍で大変だが、年長で最後の誕生会なので参加したいとの相談があった。	行事の見直しを行い、出来るだけ保護者が参加できるように努力することを伝える。行事の決定を決めた時点ですぐに連絡をしたら喜ばれた。誕生会を2部制にしたり、保護者への給食提供を中止したりと開催の仕方を工夫をして誕生会を行った。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和4年3月26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。

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
R2.5	保護者（母）	登園の送迎時、園舎前の駐車場で隣に停まっていた車のドアを園児が開けた。その時に、隣の車に扉があたり傷がついた。傷がついたことは子供のしたことなので仕方がないが全保護者に向けて、注意喚起をして欲しい。	まず、事故の様子を防犯カメラにて確認する。ぶつけた側は祖父との登園だった為、母親にその旨話をする。翌日、双方で話をして頂き円満解決となった。その後、全保護者宛に注意喚起の手紙をだす。また、各クラスで、子どもは車の扉を開閉しないことを約束した。他にも、園だよりに登降園時の安全について掲載、扉への貼り紙、定期的な注意喚起の声掛け等を行うようにした。
R2.7	保護者（母）	息子のどもりがひどくなっていて、話す時に口を覆うようになった。	保育園での様子を伝え、いい直しや訂正などをしないように対応していることを伝える。8月、園が外部講師を招いて実施している年中児ことばの検査で、一過性のものかもしれないとの返しを頂き、それを伝える。また対応で気を付ける点を家庭と園で共有した。その後の様子もお伝えてしていくようにした。
R2.11	保護者（母）	最近、息子の落ち着きのなさが気になる。小学校就学を前に、保育園での本児の様子を教えて欲しい。	保育園での本児の様子を話し、就学するにあたり園生活も時間を意識したり、考えて行動できるようにしたりとメリハリをつけて過ごしていることを伝える。また、保護者も出来る事を一緒にしていきたいとのことで家庭とも協力していくようにした。
R2.12	保護者（母）	娘の園でのトイレトレーニングは順調にすすんでいるか。また、どういう事をしているか相談がある。	保育園ではおまるを使いながらトイレトレーニングを行っており、本児は意欲的な姿が見られることを伝えると安心された。また、家庭と協力して行えるように、日々の様子や成功した時の事などを伝えるようにした。
R2.12	保護者（母）	息子は、お肉やお魚をなかなか食べないが、園では刻んで食べさせているのか。どのようにして食べさせたら良いかと相談がある。	園では、からあげや魚などはスプーンに丁度のるくらいの一口サイズに切って提供していることを伝えた。また、食材を小さく切ったり、柔らかくしたりして工夫していること等も伝え、給食の様子を詳しく伝えるように配慮した。
R3.1	保護者（母）	コロナ対策で子どもの受け渡しを門扉で行うようになってからオムツではなくパンツのまま降園していることが伝わっておらず車の中で漏らして大変だった。必要なことは伝えて欲しい。	新型コロナウイルスの感染拡大により緊急事態宣言が発令され、それに伴い門扉での園児受け渡しを開始した。待ち時間や混雑が起きないように配慮したが、伝達事項の漏れがあったのでお詫びした。お迎え時、記録を見ながら話をし伝え忘れがないように改善した。また職員同士の連携や声掛け・確認を強化した。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和3年3月27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： 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
R1.7	保護者（父）	保育園に持たせた水筒の中身が、思うほど減っていないので、園でもっと飲ませてほしい。	熱中症対策として、園から水筒持参をお願いしているのでお詫びをする。また、水筒の残量を確認をしたり水分補給を促す声掛けを増やしたりして、更に熱中症予防に努めることを伝えた。（その他本年度熱中症対策強化事項：テント・ミスト・熱中症暑さ指数計の購入設置）
R1.7	保護者（母）	サ行の発音がはっきりしないことがあり、気になる。	まず、保育園での様子を伝え、サ行を改善するためにシャボン玉遊び等も有効であることを伝える。11月、園が外部講師を招いて実施している年中児ことばの検査で現発達段階では問題はないとの由、保護者に伝え安心された。
R1.9	保護者（母）	オムツ交換の回数が多いため、もう少し配慮してほしい。	本児の尿量が多いことを含めオムツ交換が増えた原因やオムツ交換の大切さを伝え、ご理解頂く。その後もオムツ交換の内容をこまめに報告するように努めた。
R1.12	保護者（母）	発表会当日、泣いて舞台上がれなかった子の名前を呼べなかった対応についてもっと配慮して欲しかった。	朝の受け入れ時から個別対応をして本番に備えたが大勢の観客や当日の空気感への戸惑い等からか激しく泣いていた為、保育士が抱っこしても最初のプログラムには参加出来なかったため、名前も呼べなかったことを直後に伝え詫言した。次のプログラムで舞台上がった本児と他全員の名前を再度呼ぶことで対応した。発表会終了後、朝からの状況を丁寧に説明した。
R2.2	保護者（母）	自宅で自分の思い通りにならない時に、泣き叫んだり弟に八つ当たりをして手に負えない状況が続き悩んでいる。	自宅での状況を詳しく聞き、園生活の様子を伝えた。数回にわたり面談をし、園で実施している発達相談にもつなぐことになる。その後も園で出来ていることを伝えて、保護者の不安を和らげたり励みにして貰えるように努めた。
R2.2	保護者（母）	新型コロナウイルスの影響により卒園式がどうなるか心配だ。	参加者の検温と消毒を行いマスクを着用したうえで、換気をしながら、例年より内容を縮小して開催予定であることを伝えた。 保護者のご協力のおかげで無事に挙行することが出来た。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和2年3月23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： 苦情・相談の報告を行い、第三者委員より助言を頂く。