

苦情・相談の報告

令和4年度

ひまわり夢ほいくえん

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R4.6	保護者（母）	園で購入できる写真をみると上のクラス（以上児）の写真は多いが1・2歳児クラスの写真が少ない。もう少し色々な写真を撮ってほしい。	保護者の方の気持ちに寄り添いながら、お話を聞き、対策を考えますとお答えした。保護者が閲覧し購入できる写真の撮影・販売は、業者に頼んでいるため、行事によって未満児・以上児と場所が別れる際などは事前にカメラマンを二人お願いするか、一人の場合は園で撮影計画も立てて、全クラス多くの写真を撮ってもらえるように改善した。
R4.7	保護者（母）	欠席していた園児が園付近を一人で歩いているのを職員が発見する。保護者に電話で連絡をすると途中で本児は祖母に預けていたとのことで、祖母も急になくなり探しているところだったようだ。	保護者との電話が終わった後に、祖母宅の近くまで連れていき、祖母と確認が取れ引き渡しをした。土曜日でゆっくりしていたこともあり保育園を休ませたようだったが、保護者は仕事であった。そのような時は、少し遅刻しても登園されていいですよとお伝えする。また、後日、保護者と面談し、家庭での様子や園での様子を話した。
R4.9	保護者（父）	運動会や発表会はまだ人数制限がありそうですか。祖父母がどうしても見たいといっているので時間を分けて交替で入場してもいいですか。	2部制・3部制にしての開催ではあるが、夏までコロナ感染者も多くいたため、用心したいので人数制限はさせていただきますとお答えしました。そして、年長児の家庭のみ最後の運動会ということで入場人数を最大6名までとし、全園児の保護者にもその思いはお伝えし、無事実施することができた。
R4.12	保護者（母）	三歳児健診で、言葉の発達に少し遅れがあると指摘を受けたため、園でも様子をみてほしい。 それから、約3ヵ月経った頃に、最近はどうでしょうかと相談があった。	三歳児健診後に結果を聞き、面談を行い、まず保護者の気持ちを聞いた。また、職員間での共有もし、様子をみていった。次に相談を受けた際も面談を行い、今後についての話しをした。保護者はまだ受け止めることが難しい様子であったため、園とこまめに連携をとりながら、本児に寄り添っていくこととした。また、「発達相談の日」に本児の発達について年間を通してみてもらい、対応を考えていくこととした。
R5.1	保護者(母)	家庭で夜に寝つくのに時間がかかり、遅くなっているため、生活リズムを整えるために午睡時に早めに起こしてほしいとの要望があった。	全体主任・主任に相談をし、職員会議で話し合いを行う。 0歳児学年クラスの子どもであったため、保護者と面談をし、午睡を早く切り上げるのではなく、園と家庭と連携を取りながら1日の生活リズムを整えることや、寝かしつけをする際にその園児にあった寝かしつけの方法を一緒に考えるなどして様子を見ていこうとなった。その後は、うまくいかないこともあるが、寝てくれるようになったと報告された。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和5年3月25日（土）

場 所： ひまわり夢ほいくえん

参加者： 第三者委員

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。

※「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3年度

ひまわり夢ほいくえん

時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
R3.5	保護者(母)	「き」の発音が「ち」になったり「す」が「しゅ」になったりして上手く発音できない音があり気になると連絡帳で相談を受ける。	お迎えの際に、面談を行い保護者が気になっている内容や家での本児の様子などを聞く。また、年長児は言葉の検査があることや、あまり大人側が気にして言い直させること、練習させることはしなくてもいいのではないかと話をする。また、友達間で指摘されるなどの場面がでてきたら、保育者が介入して対応していくことと、家庭や園での様子を連絡帳などを使いながらしっかり共有できるようにすることとした。
R3.6	保護者(母)	家で困り感があり、どうしていいかわからない時がある。発達になにかあるようなら教えてほしい。場合によっては療育も考えたいと思っている。	面談を行い、保護者の困り感を聞き、保育園での本児の姿や保育者が普段からかけている言葉かけ等もお伝えする。また、保護者が困っている内容から本児の気持ちを予想し、対応の仕方を考えた。その後も、お迎えの際に家庭と園の様子を共有しながら対応をしていった。半年くらい経つと困り感がなくなってきたが、引き続き本児の様子を共有していくこととした。
R3.12	保護者(母)	家で話しをしていると、友達が遊んでくれないなど言うが、園では友達と遊べていないのか心配である。	全体主任と担任とで面談を行った。家庭で話した内容や保護者の不安を聞き、保育園での本児の遊ぶ様子や友達との関わり方など詳しく話しをした。家庭でも休日に公園等で遊ぶ際の本児が他児と取るコミュニケーションが気になるときがあることのこと。発達相談(外部より作業療法士の先生が来られる日)を通して他児との関わりや本児の様子をみながら、対応を共有していくこととした。
R4.1	保護者	コロナウイルス感染症の予防対策はしっかりできているのか。何点か疑問に思うことがあった。今後、更なる感染対策の徹底をお願いしたい。	基本的に園長と全体主任が電話対応と口頭での対応を行った。 園全体では、これまで行っていた感染対策と新たに行うこととした対策を手紙にして全家庭に配布し、また掲示も行い感染対策の更なる徹底と周知を図った。

苦情解決報告会の実施

期 日： 令和4年3月26日(土)

場 所： 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。

※「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
R2.7	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。