

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、業者に頼んでいたため、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仕事中で本児は祖母に預けていたとのことで、祖母も急にい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。