

令和6年度 苦情・ご意見の内容と解決報告

① 〈内容〉登降園時の対応が雑に感じる。

〈改善点・解決策〉保護者の方の誰もが理解できるように分かりやすく丁寧にお伝えする。

② 〈内容〉怪我について報告と謝罪を受けた際、笑いながら冗談を言われた。

〈改善点・解決策〉保護者対応についてあらためて指導・確認をした。
『大切なこどもが怪我をする』ということについての保護者の気持ちの理解、あらためて、保育者と保護者という立場の理解と確認、親しみの気持ちがあったとしても、相手の気持ちや状況を理解できるよう指導・研修を行っていく。職員全体で情報を共有し、確認を行った。

③ 〈内容〉敷地内禁煙であるはずなのに、送迎用駐車場で喫煙している保護者を見かける。

〈改善点・解決策〉敷地内禁煙について、保護者メールにて再周知を行うとともに敷地内禁煙ポスターを掲示した。再度、同じことが起こった時には直接お話をする。

④ 〈内容〉1歳児クラスにて、友達に噛みつかれるトラブルが続いている。自分のこどもだけなのか知りたい。

〈改善点・解決策〉噛みつかれるトラブルを防げなかったことを謝罪した。
噛みつかれた状況と、この時期に噛み付きのトラブルがなぜ起こるのかをお伝えした。
今後、同じトラブルが起きないように、職員間で環境の見直しについて共有し、配慮していく。

⑤ 職員が給食後に掃除をしている際に、転んで頭をぶつけてしまった。どうして転んだのか理由を知りたい。

〈改善点・解決策〉再度、その時の状況を詳しく説明をした。床掃除をしていて湿っているところを走ってしまったことが原因だったので、あらためて、床を拭き掃除している時には濡れていて滑りやすいので、座っていてほしいことを園児に伝えるとともに、床を拭く雑巾はできる限りしっかりと絞り、濡れて滑らないよう注意することを保護者へお伝えした。

⑥ 孫の腕に傷があったが報告がなかった。その次の日にも新たな同じ傷があった。

〈改善点・解決策〉こどもに状況の確認をしたところ友達とふざけてつけた傷だった。気が付かずに、ご心配をおかけしたことについて謝罪をした。傷をつけた側とつけられた側と双方のご家庭でお話をし、和解ができた。

⑦ 帰宅して通園バックを確認すると私物ではない鈴が入っていた。こどもが口に入れそうになり危なかった。

〈改善点・解決策〉気が付かずに危ない状況を作ってしまったことを謝罪した。確認したところお友達のキーホルダーのものだった。引き続き、誤飲やトラブル防止のためにキーホルダーをつけてこないよう全家庭へお願いをした。

⑧ 日中着用していた服に漂白された跡があった。こどもが漂白剤に触れる環境があるのか不安だ。

〈改善点・解決策〉ノロウィルス等の感染防止対策のために使用していた漂白剤が水道場の縁に垂れてしまった可能性が高いことをお伝えし謝罪をした。今後は園長、看護師の指示のある時のみの使用とし、使用しなければならない時には周辺のふき取りをし、じゅうぶん確認をする。

⑨ 昼食後の薬がスポイトに残っていた。薬が残らないようしっかり飲ませてほしい。

〈改善点・解決策〉水に溶けにくくスポイトに詰まってしまった。今後は小さいカップでしっかり溶けたことを確認して、全量を飲ませるよう注意する。

⑩ 給食の好き嫌いがあつたり、食べるペースがゆっくりで、園の食事の時間にプレッシャーを感じているようだ。登園渋りもある。娘のペースや意思を尊重してほしい。

〈改善点・解決策〉園児とご家族の思いを尊重し、これまで以上に丁寧に関わっていく。

⑪ 出席ブックに挟んであった薬がそのまま残っていた。薬の有無をしっかりと確認してほしい。

〈改善点・解決策〉謝罪をしたうえで、薬については、朝の受け入れの際に直接職員へ声をかけてもらうよう、あらためてお願いをした。

⑫ 怪我が続いている。頻繁に怪我をすることのないように気を付けてほしい。

〈改善点・解決策〉友達との関わりが増えてきたことでトラブルが増えている。トラブルの起きやすい環境を確認し、何かあったときにすぐに対応できる距離で見守りを行っていく。