

令和7年度 苦情・ご意見の内容と解決報告

① 〈内容〉この頃、怪我をしてることが多い。耳の後ろの傷、おなかに引っかき傷など家に帰ってから気付くことがある。特定の友達の名前が出ている。

〈改善点・解決策〉友達とのかかわりが増え、遊びが広がっている。言葉より先に、手が出てしまうことがあるので、みんなで話しをしていく。職員間でもこどものことを共有し、保護者に伝え方の共有をしていく。

② 〈内容〉友達とのかかわりについて。家で園の様子のお話をすると、一方的にやられていると話している。

〈改善点・解決策〉友達との遊びの中での様子、4歳児のこどもの成長など話をし、もし本児が嫌と思うことがあった時には、保育者に伝え、保護者と共有していくようにする。

③ 〈内容〉仕事の関係で、朝の身支度(月曜の布団等)ができない為、手伝いをお願いしていたのに、他職員から準備をしてきてと言われた。

〈改善点・解決策〉謝罪とともに、しっかりと職員間で周知を行っていく。

④ 〈内容〉園で起きたトラブルの内容を教えてほしい。聞いた話と詳細が違う。

〈改善点・解決策〉10/3(金)夕方、担任より謝罪・経緯の説明をした。

- ・職員間で内容を共有しあう事
- ・丁寧に聞き取りや思いの受け止めをしていくこと伝えた。

⑤ 〈内容〉おたよりにクラス名がなくて、分かりにくい。

〈改善点・解決策〉必ずクラス名記載するようにする。
担任間・主幹・園長に確認をし、記載漏れの内容にしていく。

⑥ 〈内容〉 友だちとの関係について。特定の友達からいじめのようなことを受けている、と園から帰ってきてからこどもが話をする。そのせいなのか、夜泣きをしてしまう。

〈改善点・解決策〉

伝達・説明不足を謝罪。こども同士の関わりをきちんとみていきます。

⑦ 〈内容〉・朝夕の駐車場で、スピードを出して入ってくる車がある。こどもの送迎中にされると、とても危ない。

・園内は、たばこが禁止されているが、駐車場で吸っていた。ほかの保護者とも話が出ているので、対応してほしい。

〈改善点・解決策〉 何度も話をいただきすいません。本人に直接園長から話をしてもらうことになった。後日該当保護者と園長と話をし、気を付けてもらうことになった。

⑧ 〈内容〉・スピーカーの音がうるさい。

〈改善点・解決策〉 運動会の練習等、スピーカーの向きを園庭に向けたり、音を絞ったりして対策をとった。