

保育に関する苦情解決への取組み状況（令和 6 年度）

苦情受付年月日	苦情受付担当者	保育に関する苦情内容	解決に至る対応
2024年 11月	安藤	週の途中で病気の為、欠席する連絡が入り、荷物の引き取り対応に職員の言っていることがそれぞれ違うことに不満を抱き、園に電話があった。	保護者を混乱させてしまったことに対して謝罪。職員の認識がそれぞれ違い、事の経緯を保護者より聞かせて頂いた。一つ一つのことに関して丁寧に受け答えしていく事で、保護者も冷静になり、理解・納得して頂くことが出来た。
2024年 7月	安藤	行事の招待状の表紙絵を子どもが怖がり、行事当日のお迎え時に保護者よりそれに対して困りごとの申し出があった。	元々、園長確認が取れていないものだった事、保護者・子ども共に不安にさせてしまった事に対して丁寧に謝罪。行事受け入れ後は不安要素は楽しくんでいた姿を保護者に伝え安心して頂いた。
2024年4月4日	外田	幼児クラス園児が自宅にて、兄弟を強くしかる言葉が聞かれ、母親が尋ねたところ担任の先生が言っていたと言われその言葉は子どもに対して適切なのか？と不信に思った。	事実確認を行い、担任保育教諭が他児への言葉がけで使用し、適切でなかったことを園長が謝罪。担任教諭もその時の状況を説明し子ども達への伝え方を気を付けていくことを伝えた。
2024年4月24日	外田	新入園児の欠席連絡に付き、事前に担任に伝えていたが、園内での情報共有ができておらず、無断での欠席について担任が翌日に保護者に注意をし、園内での欠席の場合のルールが統一化されていない事と情報共有ができていないのではと声をかけられた。	保護者に園内での伝達ミスがあったこと、対応した職員が新入職であり、園内での欠席報告ルールの理解がなかったことを謝罪した。4月26日保護者と面談。欠席連絡のルールの徹底をご理解いただいた。
2024年12月10日	外田	お迎え時に該当園児の母親に冬用の毛布に切り替えていただくように声掛けをした際、色々質問したことに対して、「そんなことよりも早く毛布に変えてください」と保育教諭に言われ不快に思った。また、以前にも同じ保育教諭に「鼻水が出ているから家でなおしてくるように」と声掛けされ不審に思った。	保護者に園長と本人で謝罪。対応した保育教諭に事実確認をしたが本人の受け止め方が違い、2点3点と伝えた内容が変わってしまい、相手が不快に思うような言葉では物事が伝わらない事、言葉の伝え方の指導を行い、保護者への伝達事項についてはどのように伝えたらよいのかをクラスリーダーがサポートを行うようにした。
2025年1月23日	外田	課外教室の際、他児が該当園児の嫌がることを頻繁に行い、保育中もトラブルが多く、該当園児の顔をひっかくなど数回見られ、このままだと課外教室にも影響があり、子どもを守れないのでは？と相談をうけた。	課外教室運営担当と園長、保護者の3者にて面談。保育時間内でのトラブルもあり、園長から課外教室を違うクラス変更で対応頂けるか相談したところ、該当園児と保護者様も安心して頂けた。また、他児の保護者にも状況を説明し、他児と該当園児との関係性もしっかり園側もサポートする旨を伝えた。
2024年8月28日	鈴木	降園時、熱が38.6℃、37.6℃あったため、（念のため）翌日以降の登園は平熱に戻ってから24時間後が望ましいとお願いをしたことについてご主人からお電話があり、熱の測り方に問題があったのではないかと申し出をいただく。またお母様と面談した際、伝え方について適切ではなかったのではとご指摘をいただく。	保護者と面談の際、まず対応が不十分であったことを謝罪しました。担当職員は休ませようという思いは全くなく、感染症も疑われたので念のための行動であったことまた、ミーティングで改めて熱の測り方について話し合いをしたことをお伝えし、ご理解いただきました。
2024年4月30日	内田	クラスの友達に頭を叩かれた。箸を目の前に出し、「刺すぞ」と言われた。以前もあり、目だから怖い。様子を気にしてほしい。	担任に事実確認をし、後日保護者にトラブルがあつてのことではなかったことや、普段の状況について詳細を説明させていただく。相手にも危険なことをしっかりと認識させ様子を見ていくことを伝える。
2024年6月10日	内田	保育参加で来ていた保護者より、自分より小さい男の子に足を掛け倒していた。室内で読み聞かせの時、父親の前で我が子が頭を叩かれ泣いていた。見ていないとかではなく、見きれしていないのでは。とっさに手が出ている感じ。何か起きてからでは遅いと思い報告した。	現在、当該園児に加配職員を付けていること、職員で共有し対応していくことを伝える。加配職員以外の職員も様子を見ていくようにする。ケース会議の機会を頻繁に設け、職員間で共有。専門機関からのアドバイスを受ける。
2024年12月26日	芳野	メガネを付けなければならなくなった園児の保護者に、最初から終日は難しいので、段階を追って付けていきましょうと伝えたと、区役所に相談して、終日つけさせてほしいと伝えたと、区から園に確認の電話があった。	メガネを破損しないように配慮してのお願いだったが、保護者が納得がいかなかったようなので、利用に際しての破損についての同意書をもらい、終日メガネをかけることとした。
2025年1月14日	芳野	小学生の御兄弟児がコロナウィルスに罹患しても、何も情報が伝えられないまま登園していたので、注意喚起のメール配信をしたら「うちの事ですよね」とお怒り気味だった。	他の方にも該当者が居たが、改めて注意喚起のために全体に感染症にご家族がなられた場合の対応を配信した。改めてご理解頂きたい旨を伝える。
2024年5月17日	瀧川	・4月に1歳児クラスに入園。（家庭で努力はしているが）入園後1か月半が過ぎた今でも離乳食が進まず、夕方まで預けられなくて困っている。また、園でミルクやお茶を飲まず水分不足なのか便秘が続き切れ痔になってしまった。園の対応は適当か？ ・両親共に土曜日仕事をしているが、主任に土曜日は離乳食を食べている子どもは人がないから預かれない、と断られた。 土曜日は預かってもらうことはできないのか？	園で行っている（いく）対応として ・哺乳瓶にて授乳する（コップを嫌がる場合は） ・こまめに回数を分けて麦茶を提供する（無理強いはいしない） ・土曜日は必要であれば離乳食のお子さんもお預かりする（特例ではない）また土曜日の預かりを拒否するものではない旨も説明の仕方に問題があったとして謝罪させていただく。
2024年10月11日	瀧川	・2歳児女児の母より。担任から園でのケガ（擦り傷）の報告がなく、翌日連絡ノートで確認したところ、『「家庭でケガをした」と子どもが言っている。園ではケガはしていない』と回答があった。これまでも当該保育士には、感情的で自信ありげな対応をされてきた。園でのケガを責めているわけではなく、保育士の対応に不信感を抱いている。	・先ず当該保育士に、今回のやりとりの詳細を確認する。保育士はそんなつもりはなかったが、言葉が足りず自身の対応に不備があったと振り返る。 ・改めて保護者様に、日頃からコミュニケーションを大切にしながら、丁寧な対応を心掛け、安心感や信頼感を得られるように職員全体で取り組んでいく旨を伝え、納得いただく。