

園への苦情・ご要望（令和5年4月～令和6年3月）

1. 交通規制道路を通行している送り迎えの車の許可証が見えない。スピードも出ているので、次に見かけたら警察に通報するという旨の近隣住民からの電話があった。

（令和5年4月、近隣住民より）

＜対応＞園の駐車場を利用している保護者に対して、普段からお願いと注意喚起をしているが、再度徹底するように努めることを近隣住民に伝えてご理解いただきました。保護者には許可証が見える位置に置き、徐行運転をするように再度注意喚起を行い、園全体にも貼り紙で周知しました。

2. 保育室にパンくずのようなものが落ちていて、子どもが口に入れていた。また、お迎えの時に何か口に入れていることもあったと報告があった。

（令和5年6月、保護者より）

＜対応＞当日は参観日で朝に掃除を行ってから給食提供前までの時間の出来事だったので、パンくずのようなものがなぜ床に落ちていたのか特定できませんでした。お詫びするとともに、誤飲につながるものが落ちていないか園内の見回りを強化することをお伝えしました。また、家庭からの食べ物の持ち込みがないように貼り紙で注意喚起をしました。

3. 登園中に自転車で転倒した子どもを一旦受け入れ、ぶつけた部位を冷やしながら園で様子を見ていた。しかし、いつもと様子が違ったため、職員が保護者にお迎え依頼の電話をした。そのやり取りの中で職員から不適切な発言を受け、またその会話についても職員が覚えていなかったと指摘があった。

（令和5年7月、保護者より）

＜対応＞職員と保護者の間で想いの行き違いがあり、職員の発言が不適切であったこと、発言に対して無責任であったことをお詫びしました。言葉の選び方や、発言に対して責任を持つことを職員に注意指導しました。

4. プール期間中に遅れて登園してきた園児に対してプールに参加するかしないかの聞き方が決めつけているように感じると園児の父より指摘があった。

（令和5年7月、保護者より）

＜対応＞園児の母と担任との間でどのようにやり取りしていくかを事前に話し合っていました。園児の父にはそのことが伝わっていませんでした。そのことを園児の母からも伝えていただき、園側も誤解を生じるような聞き方があったことをお詫びし、ご理解いただきました。

5. 子どもが他の園児に叩かれてあざができた。以前もこのようなことがあった。
(令和5年10月、保護者より)

<対応>トラブルが起きた経緯を説明し、クラスの状況や子ども同士の関わり合いなども合わせてお伝えしました。クラスでは、相手の気持ちを考えて行動・発言をすることなどをみんなで話し合い、保育内容についても見直しました。また、園全体で子ども達の遊びの様子を見守り、怪我のないように注意しました。トラブルや気になる出来事があった時は、今まで以上に保護者にお伝えするように心がけました。

6. 1号認定の児童の保護者より、春休み期間の預かり保育について知らなかったので事前に教えてほしかった。また、年間行事予定や園・クラスだよりなども2・3号児用で出来ていてわかりづらい。
(令和6年3月、保護者より)

<対応>入園時と3月の保護者が毎日記入する書類の中で、預かり保育の内容を記載していましたが、口頭での説明はなく、十分な配慮ができていなかったことをお詫びしました。年間行事予定などは1号児の内容を載せるなど、すぐに改善を図りました。