

令和4年度 苦情・相談件数…7件 未解決…0件 解決済…7件

ちはなこども園

4月	内容①	3月31日に新年度準備のために休園日であったのに職員が食事を園でしていた。そのようなことであれば、午前中預かりなどをしてほしい。
	結果	アプリにて全保護者に食事は休憩時間を利用しての実施など休園日の日程を伝達。他の保護者の方々からは、この件に関して温かい言葉や手紙を頂いた。その後、トラブル等もない。
5月	内容②	お迎え時に保護者への怪我の報告をしたが、違うところにも噛み跡があった。職員体制や環境に不信感を持ち、話をしたい。
	結果	保育室内での環境見直しを実施し、園児の見守る体制を確認、職員間の連携を強化することとした。
6月	特になし	
7月	特になし	
8月	内容③	4月から噛みつきが多くみられているため、園での対応について教えて欲しい。
	結果	保育室内での子どもの活動場所の見直し、クラス内の担当職員により話し合いなどを実施。保護者への怪我の報告についても職員間で共通認識を図り、丁寧な対応をすることとした。
9月	特になし	
10月	内容④	子どもの様子について、当日ではなく後日伝えられることもあるため、親子のコミュニケーションのためにも、起こった出来事は当日に伝えるようにしてほしい。
	結果	子どもの様子については適時、お帳面や口頭にて保護者へ伝えるように教職員にて共通して取り組むこととした。また、伝え方やその内容についても職員間の連携を図ることとした。
12月	特になし	
1月	特になし	
2月	内容⑤	子どもの登園しぶりがあり。子ども同士のトラブルが園であるのではないか。
	結果	園児の園生活の様子などについて保護者へ報告。また自宅で園児が話す、園での内容についても確認。クラス担任だけではなく、園全体で園児を見守っていくこと、園児同士のトラブルが起こらないよう配慮していくこととし、園での様子についても適時保護者へ伝達することとした。
	内容⑥	他児が顔面を引っ掻いたことにより顔に傷がでてしまった。もっと早く連絡してもらえれば医療機関受診もできた。また、噛みつき引っ掻きが多くなっているがどう対応しているのか。
	結果	怪我の程度の確認を一人の職員ではなく、一定数以上の職員にて確認し、病院受診や保護者への連絡判断などを実施することとした。また、怪我が続くことについては、保育室内の環境の見直し、職員間の連携、配置の見直しなどを実施することとした。
	内容⑦	保護者参加が必要な行事予定を1か月前などではなく、もっと事前に知らせて欲しい。休みの調整をすることが困難である。
	結果	年間行事計画で通知はしていたが、細かな日程等の説明をおこなっていなかったため、令和5年度よりは、年間行事計画の配布をすることに加え、保護者参加の行事等について説明を加えた内容の手紙を年度初めに配布することとした。
3月	特になし	