

保護者からの意見・要望・苦情

風の子保育園は、利用者の皆様から寄せられた意見・要望・苦情について、適切な対応によりその解決にあたり、保育園運営の改善に努めます。

令和7年度 2件

受付日	令和7年4月23日(水)		
相談の分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input checked="" type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
苦情の内容	<p>母親より相談したいことがあると主幹に電話があった。内容は3つ。</p> <p>①同じクラスの友達に首を絞められたと言っている。他の園児にもやっており、本児が注意しても聞いてくれなかった。事実はどうなのか知りたい。気を付けて見ていてもらいたい。</p> <p>②クラスの数名の園児に“仲間に入れてあげない”等、嫌なことを言われて登園を渋ることがある。</p> <p>③クラスの子（発達が緩慢で集団生活から外れがち）の行動が気になっている。母親とすると発達の遅い子がいるのは理解ができ、そのことについて本児にどう説明していいか困っている。</p>		
申出人の希望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input checked="" type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ( )		
解決概要	<p>①については、危険な行為であり改善が必要であるため、事実を確認。該当児に話を聞くと、首を締めた事実については、実際に検証したところ服の胸ぐらをつかんで引っ張り上げたようであった。担任よりその行為について厳しく指導をし、絶対にしないよう約束をした。本児の控えめな性格も考慮し、もし担任に伝えたいことがあったら、合図を決めて（本児と相談）安心して話せるようにすることにした。</p> <p>②については、本児の気持ちを傷つけてしまったことは申し訳なかった。しかし、クラスの集団の中では、起こってしまうことでもあるため、その都度、関係している園児と対話をし、解決をしていく。また本児も自身の思いを他児に伝えられるよう園でも家庭でも声をかけていくこととした。</p> <p>③園では発達が緩慢な子について特別に捉えることはせず、個性として伝えていくことをしていることを話した。いろいろな特性の子がいることを知らせていってほしいと伝えた。それでも、嫌なことをされたら他の子と同じように嫌だと伝えてよいことを伝えていくこととした。</p> <p>担任より母親に電話にて上記について話をし、理解が得られた。</p>		
結果	<p>翌日、主幹が母親と本児に声をかけた。本児に昨日の電話ことを話していないとのことだったため、母親の許可を取り、①の件について、本児に謝罪と担任が話をしてくれてあるため、安心してほしいということ、また担任に話をするときの合図を決めるので、何かあったら必ず伝えてほしいと話をした。その後、担任と本児で話をし、話をしたい時には本児の希望により手をつなぐことになった。また担任から、心配なことや嫌なことがあったら解決して降園した方がよいので、その日のうちに話をしてくれるよう本児に伝え、約束をした。</p>		
申出人への確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>	確認欄[ ]
	話合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>	確認欄[ ]

