

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	1件

苦情	<p>保護者様1名から東松山市保育課人苦情の入電。内容は他の保護者の方々から「保護者が購入するクラスTシャツを作りましょう」との文書が配布された。</p> <p>クラスTシャツの図柄を園の保育活動中に描くのは園が保護者活動に関わり過ぎている。</p> <p>もっと前からクラス全体に向け周知してほしい。</p>
対応結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ACCに報告。 ・事前に周知しなかったのは園の対応が怠慢だったことを保護者に謝罪。 ・今後は4歳児の頃から保護者の意向を公の場（クラス懇談会等）で話し合っ決めていくこととする。

苦情	<p>5歳児の発育状況について不安があり全園児内科健診時（5/20（金））に嘱託医に園が相談。</p> <p>嘱託医は経過観察との判断、保護者様が心配なら嘱託医の医院を受診するようにとの指示。</p> <p>保護者様に伝えようとするも、保護者様が送迎に来園されないため伝えられないまま、5/21（土）にご家族がたまたま別の件で嘱託医を本児と受診し、嘱託医からご家族に健診時の話を聞く。保育園より先に嘱託医がご家族にお話したことで保護者の方が不快な思いをされた。</p>
対応結果	<p>保護者の方に不快感・不信感を抱かせてしまいましたこととお詫び。</p> <p>時系列で情報が錯綜したことをご理解いただく。</p>

要望	<p>保護者様からの連絡。子どもが他児（よく一緒に遊ぶ児）に保育者が見ていないところで叩かれたり手の甲を引っ掻かれたりすると母親に泣きながら訴える。保育者は配慮してほしい。保護者の対応はこれでよいのかわからない。どのような言葉を本児にかけたらいのか？</p>
対応結果	<p>心配をおかけしたこと、本児に辛い思いをさせたことを謝罪。本児と加害児は仲がいいからこそぶつかり合うことも多いとクラス担任も認識していることを保護者様に伝え2人の関係性を共通理解する。2人は仲が一見良好な時も双方の意見をや話を聴き、気持ちを表現する機会を更に増やし保育者様と本児の信頼関係を更に深める。本児のその日の様子を短くても送迎時に更にこまめに伝える。本児への言葉かけは現在のままで大丈夫ではないかとお伝えする。</p>

苦情	<p>9：30までに登園と言われているのにプールの日は9：15までに登園要請を受けるが保育者都合で登園時間を繰り上げないでほしい。</p>
対応結果	<p>現在は9：00までの登園を重要事項説明書に明記してあること、保育者都合ではなく、給食時間や他クラスとの調整で早まることもあることを保護者様に伝える。また、プール前日の健康カードにプール活動があること、登園目安時間を記入して周知していることも合わせて伝える。保護者様はプールのない日を事前に伝えてほしいとのご要望があり、事前に園日より等で園から発信することとして、保護者様にご理解いただく。</p>