

2024年度 苦情・要望報告

苦情：	1件
要望：	5件

要望	お迎えの際に事務連絡ではなく、日中の子どもの様子について詳しく聞きたい。 先生だけが知る秘密のエピソードみたいなものを毎日でなくて良いので教えてもらえると嬉しい。
対応結果	対応が不十分であったことを謝罪し、担任が対応できない時もあるが、お子さんの日中の様子について職員間で共有し、可能な範囲で伝えていくことをお伝えしました。

要望	友だちとの関わりの中で、相手の過度な言動を怖がり、園に行きたがらないことがあるため、様子を見てほしい。
対応結果	対応が行き届かなかったこと謝罪し、本児の気持ちに寄り添いながら、どのようにしていきたいか聞き取りを行い、安心して過ごせるような環境を作っていくことをお伝えしました。

要望	クラスの友だちが使用したタオルが入っていた。何回か続いているので確認を徹底してほしい。
対応結果	間違えが数回続いてしまい、ご迷惑をお掛けしたことを謝罪。 子どもが自分で袋に入れることがあるが、最後に大人が確認することを昼礼で職員に周知し、取り組んでいます。

要望	アデノウイルスについて、保育園からは意見書の提出を求められたが、かかりつけ医からは咽頭炎のみ（プール熱や角結膜炎に該当しない）のため、意見書は必要ないとのことで、どのように対応したらよいか教えてほしい。
対応結果	戸塚区子ども家庭支援課に相談。アデノウイルスは基本的に意見書をもらってほしいが、医師が必要ないと判断したら、柔軟に対応してほしいとのことであったため、基本的には意見書、医師が不要としたら登園届ということをお伝えしました。（ただ、登園届にもアデノウイルスの項目はないため、区にも改善を要望したい）

苦情	登園時に休みの連絡をしていないが、園では休みとなっていることを伝えられ、一度は帰ったが連絡をしていないことを再度確認し登園した。その際に対応職員よりコードモンからクラスへのボードへの転記ミスが原因と伝えられたが、そのミスが大きな事故につながるのではないかと対応が不安になった。
対応結果	確認と対応が不十分であったことを謝罪。 出勤して保育に入る前に、各クラスの出欠席の連絡を確認していくことを昼礼で職員に周知し、実施しています。また、コードモンでの連絡でチェックが入っていないものについては連絡内容を各担任に伝えてからチェックを入れていく形としています。

要望	友だち同士の関わり方について、言動の強さ、距離などが気になることがある。
----	--------------------------------------

対応結果	友だち同士の関わりの中で、感情の高まりから言動が強くなったり荒くなったりする現状を説明。その際は保育者や看護師から『友だち』や『言葉』に関する絵本の読み聞かせ、健康教育としてプライベートゾーンの大切さについて話す機会を作り、一緒に考える機会を設けています。今後はパーソナルスペースについて考える機会も予定しています。
------	--