

## 2025年度 苦情・要望報告

苦情：	1件
要望：	17件

要望	手書きの連絡帳だと職員の手間が増える、人によって差があるため、コドモンを用いて連絡帳機能を活用してほしい。園での子供の様子を動画や写真配信する等アプリをもっと活用してほしい。
対応結果	連絡帳でコドモンを用いるには、各クラスにiPad等が必要なのですが、現状台数が足りておりません。また、園での子どもの様子を動画に撮影するのは人手がいるため、安全面を考えると難しいのが現状です。今後も出来る範囲で写真の撮影をして参ります事ご理解をお願い致します。

要望	環境整備に関して意見ですが、玄関を出て左側に注意喚起のポスター(犬のフン対策?)を設置していると思いますが、緑色の棒が子供の顔の高さに刺さっており危ないと思います。 改善の検討をお願いします。
対応結果	危ないと思いましたので、撤去しました。違うものを考えようと思います。

要望	朝夕ともに受け渡しに時間がかかり、ストレスを感じることがあります。 保育士の方がインターホン対応をされるたびに話が途切れ、伝達に時間がかかってしまうため、列ができてしまう状況です。もう少しスムーズに受け渡しができるようになると助かります。 また、タイムカードの設置場所についても気になる点があります。現状、カードと打刻機の動線が上下左右に交差しており、特に子どもを抱っこしている際などは、すれ違うのが難しいほど玄関スペースが狭く感じます。可能であれば、動線が重ならないようにカードや機械の配置をご検討いただけると助かります。
対応結果	打刻機の位置を変更できないので、カードの位置をもう一度工夫してみようと思います。
要望	お迎え時、同じクラスの子が担任の先生を呼んでシールをもらっていました。台紙に貼りながら、「10個目、コンプリートだね！」と話しています。 すると先生が「○○(うちの子)にもあげる！家でママにシール貼ってもらってね。」と白黒コピーの台紙だけくれました。一連の流れには、何か特別な事情があるのかもしれませんが。 ただ、なぜその子は10個シールをもらっていて、うちの子は台紙しかもらえなかったのか、とてもモヤモヤしました。 もし特別な事情で説明できないのであれば、他の子から見えないよう、もう少しシチュエーションに配慮することはできなかったのだろうかと思います。 決してシールをもらいたいわけではありません。 たかがシールですが、この出来事によって、保育中に不利益を被っていないかと、今までの信頼も揺らいでしまいます。大好きな園で、信頼しているので、非常に残念な出来事でした。
対応結果	降園しぶりのあるお子さんにむけた配慮でしていたことですが、不快な思いをさせてしまい申し訳御座いませんでした。今後は対応にばらつきがで無いよう気を付けてまいります。

要望	<p>0歳児クラスで1人目なので、私自身も保育園に通わせるのが初めてで、わからないことがたくさんある中で、園からの説明では十分に理解することが難しい事柄が何度かありました。</p> <p>毎年やられてる先生方や、リス組以降のママさんたちとは分けて考えていただいて、いちからご説明をしていただけるようお願いしたいです。</p> <p>それと、睡眠の評価についての解答の文面が少し気になりました。もう少し寄り添った言葉をチョイスされた方が受け入れやすいと思いますし、頑張ろうという気になるのが人間だと思います。</p> <p>面倒くさいですが?えらそうにすみません。よろしく願います。</p>
対応結果	<p>入園説明会や保護者会、日々のコドモン配信で伝達しているつもりですが、初めての方へのわかりやすい説明が足りなかった事をこまめに丁寧にするようにしていきます。また、保護者様からお気軽に質問頂けますと幸いです。</p> <p>眠育については、睡眠と生活リズムを整えるきっかけになって頂ければ良いと僭越ながらアドバイスをさせて頂いております。しかしながら言葉が足りなかった点や寄り添った言葉がけが出来ていないことに対し職員一同、反省し今後は、保護者様と一緒に眠育に取り組めるようにしたいと思います。</p>
要望	<p>保護者からの意見を聴取する場合は貴重だと思います。行事ごとのアンケート然り、もう少し機会を増やしても良いのかと思います。(日常でこうしたら、と思うことが浮かぶことが多いので)</p> <p>運営委員会への参加も、毎回同じ方ではなく順番で色々な方が参加することで、園の見えていなかった部分が理解できたり知ることができるのかなとも思います。</p> <p>保護者皆様お忙しいかとは思いますが、子どもの為に時間を割くことを惜しむ方ばかりではないと思うので、声を掛けるのは良いのかと思います。</p>
対応結果	<p>毎年なるべく多くの方に経験していただきたく募っていますが、皆さんなかなか引き受けていただけないことが多いです。今後も皆さんの参加を心からお待ちしています。</p>
要望	<p>イベントの際に世代をまたいで大人数で来てのご家族が、両親2人だけのご家族にもっと詰めると言っているのを見たり、卒園児がいるご両親なのに座るスペースがなくて</p> <p>空いている下のクラスの場所に移動したりして、可哀想だなと残念な気持ちになりました。ご両親が優先されるべきだと感じます。</p> <p>(両親と幼い兄弟以外は別の席を作って観覧、など何か案を考えた方がいいと思います)</p> <p>運動会について毎年思うのが、撮影場所の設置は必要かと思うのであって良いと思うのですが、大きな行事なので家族複数で観覧していると思います。是非、各クラスの発表(ダンスなど)は特に、そのクラスの保護者を正面に行うのがベストかと思います。</p>
対応結果	<p>限られたスペースとはいえ、広い体育館ですし、撮影席も設けております。声かけもしております。毎年このようなご意見が出ますが、このことに関しては、皆さまに譲り合っていただく他はないと思います。</p> <p>運動会の座席問題は毎年あがっております。正面で演目が出るように、今後工夫してみようと思います。</p>
要望	<p>物事に対して聞かないと教えてくれない傾向がある連絡帳にケガの報告を記入してほしい。</p>
対応結果	<p>怪我の報告は、その日のうちに記載ではなく口頭でお伝えさせて頂いております。怪我の程度によっては直ぐにお電話にて様子を伝えていきます。</p>
要望	<p>家庭と保育園の信頼は無いというか、安心して預けられるという意味では信頼してお願しております。</p> <p>家庭と保育園での連携が取れず困り事への対応は家庭任せで、園ではどの様に対応していただいているのかわからないので出来れば共有してほしい。</p>
対応結果	<p>園での対応、ご家庭の様子などきちんと共有し信頼の回復に努めてまいります。日々の保育の様子などお気軽にお声がけ頂けますと幸いです。</p>

要望	子供が発熱したと先生から連絡を受け、お迎えに行ける時間の電話を保育園にした際、電話をとった看護師の先生が発熱したことを知らなかったことがあった。 園児が病気になった際、看護師と連携なく保護者に連絡がきたことに違和感を覚えました。 発熱した時の体温が37.6°とのことだったので、看護師とは共有するレベルではなかったのでしょうか…？
対応結果	37.5°でお迎えをお願いすることは現在決まりにないのですが、「元気がなく、活動中から寝てしまった」といった全体的な症状で連絡したと思います。看護師との共有はしていくように徹底します。
要望	現在、コドモンでの写真の更新時期、頻度にばらつきがあるように感じており、保護者としては園の状況がわかりにくいと感じる場面があります。毎週、毎日の更新を求めているわけではなく、園として月に〇回など、ある程度更新の頻度の目安を設けていただき、定期的に更新いただけるとありがたいです。
対応結果	写真販売についてですが、定期的に販売したいと思っていますがなかなか時間が取れないのが現状です。1ヶ月に500枚以上の写真があり一枚一枚写りを確認してからコドモンにアップしているのがかなりの時間を要します。1ヶ月に数回定期的に販売するというお約束をするのが難しいです。今後は保護者の皆様に園の様子を知っていただけるよう短い期間で写真を販売できるよう努力していきます。
要望	土曜保育の件で、片親が常に仕事の場合、月1（午前中）でもいいので登園出来たらたすかります。
対応結果	土曜保育のリフレッシュ休暇利用は、市も推奨しておりません。園でも家庭での子育ての大切さを考えお受けしていません。また、沢山の方がリフレッシュ休暇を申し込んだ時の、職員の休日の確保、体制を考えますと申し訳ありませんが現状難しいです。
要望	帰りの引き渡しの際に全体で何をしたかではなくその日子どもがどう過ごしていたかを教えてもらいたい。
対応結果	来年度からコドモンを利用してその日の様子を伝えていけるようにし、個別の様子は口頭で伝えていけるようにします。
要望	持ち物の入れ間違いが多い、お迎え前に目を通してもらえるとありがたい。
対応結果	2歳児クラスは自分で汚れものを片づけたりするので、間違いが多いのかもしれませんが。職員で最後に見直すことを徹底するようにしていきます。
要望	りす組とひよこ組の発表会での出し物がなかったのは残念。今まで行っていたものを辞めるのであれば年間予定に記載しておいたり、伝えていただくべきだと思います。
対応結果	年間行事予定の欄外に変更もあります、と記してありますが、今後変更があった場合は早めにお知らせできるようにします。
要望	泥遊びの際、洗濯に苦勞するのである程度予洗いをお願いしたい。
対応結果	泥遊び後の衣服は、現在も出来る限り落としての返却しております。お子様の安全面を考えた上でも、職員一人が衣服の予洗いを11名分することはできませんのでご理解いただけたらと思います。
要望	口拭きタオルは水分を絞るまたは干してから汚れものバッグへ入れていただきたいです。 使用后そのまま片付けられるため帰宅後にカビが生えることが数回ありました。
対応結果	口拭きタオルは固く絞っても返却をもう一度職員間で周知していきます。もしくは、タオルではなくて、ウエットティッシュなどをお持ち込みいただいてもかまいません。

苦情	業者が床のささくれたところの修理につや出しのスプレーを噴霧したことにより、ニスのような匂いがしたことについて、保護者より体に悪いのでどうにかしたほうが良いとの事。(民生委員、市役所にも苦情報告)
対応結果	直ぐに業者に注意したところ、1時間で臭いは消えるとの事だった。この日は1日2F以上で過ごした。市役所にも説明、保護者にも謝罪。また、コドモンにて経緯を全保護者に説明。マネージャーにも共有した。
選択してください!	
対応結果	