

苦情解決委員会からの

おしらせ

苦情解決責任者 園 長 佐藤 慶知
受付担当者 主幹保育教諭 佐藤 陽佳
主幹保育教諭 松本 沙弥

本園は、園運営に関する保護者の皆様の疑問や不安を解消し、より良い保育サービスを提供できるよう、苦情解決窓口を設置しております。令和6年度に寄せられた苦情やご意見、要望などについて本法人の方針と併せて保護者の皆様にご理解いただきたくお知らせいたします。今後も園児と保護者の皆様、地域の方々に安心して利用していただけるよう、職員一同一層努力してまいりますので、ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

記

<集計期間 令和6年4月1日～令和7年3月31日>

① 苦情受付件数： 4 件

② 相談者： 実名 1 件 匿名 3 件

③ 苦情内容：		解決した件数
1、職員の対応（職員の態度、言葉使いが悪い）	<u>1 件</u>	<u>1 件</u>
2、サービスの質や量（食事の内容等サービスの提供に関する不満）	<u>3 件</u>	<u>3 件</u>
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	<u>0 件</u>	<u>0 件</u>
4、説明・情報提供（説明が足りない）	<u>0 件</u>	<u>0 件</u>
5、権利侵害（暴力・虐待・プライバシー侵害などの人権侵害）	<u>0 件</u>	<u>0 件</u>
6、その他（保育体制について）	<u>0 件</u>	<u>0 件</u>

④ 第三者委員に通知した苦情件数 0 件

④ 上記苦情の具体的内容

【内容】午睡について、4・5歳児のお昼寝を再開してほしい。昼寝をしないことで就寝まで体力が持たず、家族全員のスケジュールを変える必要があり、負担になっている。夜早く寝ることができ、朝もゆっくり寝れるようなことができるのであれば、初めから幼稚園に通わせている。それができないので、朝早く預けて昼寝もできる貴こども園に預けているのに保護者側の意見も聞かず、勝手に撤廃するのは間違っているのではないかと。また、昼寝が無くなった時間に勉強や外部講師等呼んで学習につながるような取り組みをするのであれば、まだ意味もあると思うのですが、ただ遊んでいるだけではなにも意味がなくデメリットしか感じられない。4・5歳児の午睡を再開してほしい。午睡をしていない時間に勉強や外部講師等呼んで学習につながるような取り組みを行ってほしい。

【回答】現在、4・5歳児の午睡につきましては撤廃したわけではなく、ご家庭の事情に合わせて、また、お子様の様子によっては夕方まで持たないお子様もいらっしゃいますので、必要に応じて4・5歳のお子様も個別に午睡をしております。ご家庭によって、寝かせてほしい。寝かせないでほしい。と個別に申し出ていただいております。それに合わせて個別に対応させていただいている所です。また、午睡の時間に遊んでいる子どもたちも基本的には体を休める時間としておりますので、走り回ったりするのではな

く「静のあそび」をするようにしています。この時間を利用して勉強させてほしいとのご意見もいただいておりますが、現在は寝ている子、寝ていない子がおりますので、起きている子に対して特別なカリキュラムを提供することは考えておりません。また、外部講師を招き入れての小学校就学にむけての取り組み等も考えておりません。一方で家ではお昼寝をしておらず、お昼寝をすることで夜寝なくなるので、お昼寝をなくしてほしいとのご意見も度々いただいております。お子様の体力によって対応はそれぞれですし、午睡をする、しない、どちらも正しいご意見ですので、私たちはどちらかということはなく、どちらのご家庭の事情にも対応できるように個別に対応させていただき事とさせていただきます。午睡はお子様の様子により、必要な場合はこちらから個別にお昼寝をさせていただき旨をお声がけさせていただいており、ご家庭からも必要に応じて午睡をさせていただき旨の申し出もあり個別に対応しておりますので遠慮なく園までお知らせください。

【内容】夕方、お迎えに行った際に保育室が寒すぎるように感じ、温度管理が適切に行われていないのではないかと、体感が18度くらいに感じた。子どもが風邪をひいたら困る。

【回答】厚生労働省発行の保育所における感染症対策ガイドラインでは保育室の適切な室温は26～28℃としている事から、各保育室に設置している温度計が26～28℃の範囲になるように調整をするよう、職員に周知致しました。適切な保育室の温度管理をしていきます。

【内容】園児の抜けかけているぐらぐらしている歯を、保護者の許可なく保育者の自己判断で抜いたことに対して、保護者に確認、許可を取らずに勝手に抜いてもいいのか。別の保育者に歯を抜けたことを園児が報告した際に、「残念。私が抜いてあげたかった。」と言葉を掛けていて、不信感を抱いた。

【回答】保護者に確認をせず保育者が自己判断でお子様の歯を抜いてしまい大変申し訳なく思っております。保護者の許可なく歯を抜いてはいけない事を職員へ指導させていただいております。また、別の保育士から歯が抜けたことに対して抜けた事を残念だという事と自分が抜いてあげたかった旨の声掛けがあったとの事で、抜いた事、その後の関り、保育者としてどのような意識で子どもに関わっているのかとお話も併せてうかがいました。水の会としては指針に添って子どもに寄り添う保育を実践しているところですが、今一度、自身の言葉がけや関わり方を振り返り、全職員が同じように子ども達に適切に関わるように指導いたしました。この度は申し訳ございませんでした。

【内容】毎日配信されるクラスフォトが度々、写真なしで送られてくるので、気を付けてほしい。

【回答】クラスフォトの写真は保護者の方が毎日楽しみにしてくださっているものなので、今一度職員の業務手順等を見直し、写真の添付を忘れない様、周知いたしました。