

受付日	令和5年4月		
申出内容	午睡についての個別対応はできないのか（4歳児）		
	<p>4歳児になり午睡がなくなり、帰宅時に車の中で寝てしまうことが多く機嫌が悪く困っている。園では机に伏せて休息という形をとっているが、机に伏せてでは顔が痛い様で休息を取れないし、本児は休みの日も2時間近くしっかり午睡をしているので、せめて1時間、机ではなく布団を敷いて個々にあわせての午睡をとらせてほしい。</p>		
対応内容	<p>4歳児になると夏場以外は午睡がなくなるので、3歳児の終わりから、少しずつ午睡時間を短くして慣らしていき休息（15～30分）という形で行っている事を再度、伝える。4歳児での生活リズムに少しずつ慣れていける様に、家の方でも午睡時間を調節するなどを行ってもらう。机に伏せての休息の際には、タオルを持参して使用し、時間については少しずつ短縮できるように本児の様子をみて行っていく様、4歳児担任から保護者に伝える。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年4月		
申出内容	子ども同士のトラブルだが、相手の親と話しがしたい（5歳児）		
	<p>4歳児クラスの時から、本児の話に特定の子（A児）の名前がよく出てきていた。今回も眼鏡を隠されたと本児から話があった。いつも同じ名前が出てくるので、いじめられているのではないかと気になる。相手の保護者は、その事を知っているのか気になるし、小学校も同じ校区なので、この先もずっと一緒の為、一度話をしておきたいと思うとの事。</p>		
対応内容	<p>今回の眼鏡を隠した事については、状況説明をA児の母親にクラス担任から伝える。話を聞いて、A児の母親が4歳児クラスの時から本児とは何度かトラブルがあったので、直接謝罪したいとの事で、お互い連絡先は知っていたため、A児の母親が連絡を入れて、話をした。本児の母親はA児の母親から直接連絡があって、話ができ良かったとの事だった。ただし、本児の父親は4歳児の時のトラブルから、A児に対して良くない印象を持っているので、今回の件については父親には本児の母親は伝えていないとの事だった。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年5月		
申出内容	<p>帰宅後、紙パンツから尿が漏れてズボンまで濡れていた。（3歳児）</p> <p>日中、紙パンツで過ごしているが、降園前に紙パンツをみているのか。帰宅するとズボンまで濡れていた。（以前にも、降園時に紙パンツが尿でパンパンでクラスの方に連絡があった。）以後、クラスの担任は降園時に気を付けて声をかけてくれるが、他の先生の場合は保護者の方から声をかけにくいので、クラスの担任じゃなくても保育者の方から、声をかけて確認してほしい。</p>		
対応内容	<p>当日はお迎え時の対応は、クラス担任はいたが、申し送りは応援に入っている保育者だった為、降園時のオムツの確認・排泄の声掛けができていなかった。すぐに、降園時の時は紙パンツの確認をするように全職員に知らせ、保護者の方にも3歳児担任から謝罪をして対応について伝えた。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年5月		
申出内容	<p>子どもたちの歯ブラシ・コップ入れが水あかやカビっており不衛生と苦情</p> <p>歯ブラシ・コップのケースに水垢やカビがついていることがあり、不衛生であるので気を付けてほしい。</p>		
対応内容	<p>毎日、ケースを確認して洗浄を行い、週末はハイター洗浄を行う様にする。保護者には、今後気を付ける様に主幹から謝罪する。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年 5月		
申出内容	連絡帳が届いていない		
連絡帳が届いていないと電話がある。2回目とのこと。			
対応内容	保護者には、このような事がない様に謝罪をする。送信したことの確認を、最後に誰が行うのかを決めて今後ない様に徹底する事を主幹から知らせ周知する。		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年 6月		
申出内容	紙パンツをはかずにズボンだけで帰ってきた。(2歳児)		
帰宅後、ズボンを脱がすと紙パンツを履いておらず、ズボン1枚であった。排泄の時に本児が着脱を行ってパンツを履き忘れていたのかも知れないが、きちんと確認はしてもらいたい。			
対応内容	夕方の合同保育になってからの、排泄時に履き忘れがあった可能性があるが、自分で着脱した後は「仕上げ」という形で保育者が確認を行う様にしているが、確認をしていなかった為におきてしまった。保護者全職員に、排泄後・降園時に身なりの確認を忘れずに行う様に主幹から伝える。		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年6月		
申出内容	意地悪を言われたり、ふざけて名前を逆さまに呼ばれる。(5歳児)		
	一緒に遊ぼうと声をかけても「いやだ」と言われたり、名前をふざけて逆さまに呼ばれて嫌だったことを、家に帰ってきて母親に伝える。		
対応内容	両者に事情を聞いて、お互いに話をする。相手に伝える時は「いやだ」だけの言葉ではなく、何故それができないのかの理由をきちんと相手に伝える様に話す。名前を逆さまに言うのは、家でのあそびとして兄弟で名前を逆さまに言っていた遊びをしていた為、そのあそびの延長として行った。しかし、その遊びが相手にとっては嫌だった事を5歳児担任から伝えて謝罪した。		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年6月		
申出内容	先生からの伝え方が説明不足、言い方がきつい。(4歳児)		
	子どもについての話や報告をする時に伝え方が気にいらなかったようで「あの先生の言う言い方きついわ」と事務所に言いに来ていた。		
対応内容	母親は以前から、その職員の言い方がきついと思っていたようで、言い方だけではなく、何故そうなったのかという途中の様子を伝えてくれないとの事。主幹が、母親に詳細を聞いてから、担任に伝えて改めて、話し合いの時間をもった。主幹から担任には、母親からの言い方と状況説明不足を指導した上で、母親には、その点について以後、気を付けていくことを主幹・4歳児担任から伝えて、謝罪をした。		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年7月		
申出内容	保護者がコロナ陽性になった際のこども園の対応について。(3歳児)		
	保護者がコロナ陽性になった時の、対応がこども園と小学校で違うが、どちらに合わせればいいのか。		
対応内容	<p>母親からの連絡で園としては、本児に症状がなければ登園してもらっても構わない事を伝えて、その上で、もしも本児も感染しているかもという事で家庭保育で様子を見てもらう事が可能であればお願いしますという形で伝えた。小学校の方は、何もなかったら登校可能と言われたので、どうすればいいかとの事だったので、再度、登園可能を伝えて母親に主幹から説明をして、理解を得た。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年7月		
申出内容	紙パンツの前後が逆になっているうえに、お尻が半分パンツから出ていた。(1歳児)		
	土曜日保育から帰ってきたら紙パンツの前後が逆になっていた。今までにも、パンツから半分おしりが出ている事があった。		
対応内容	<p>土曜日保育に入っていた職員に事情を確認する。排泄の際の、着脱後の確認について全職員に再度、徹底する様に主幹から伝えた。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年 10月		
申出内容	看護師の言い方がきつい		
<p>看護師から熱が上がったり下がったりしているので通院をすすめられたが、その言い方が何か病気だと決めつけた様なきつい言い方をされた。</p>			
対応内容	<p>園児の体調を心配しての声かけだった事を伝え、決めつけた伝え方になってしまった事については謝罪をし、改めて体調について知らせる。保護者からは、いつも伝え方がまるで医師の様に言い切る口調で伝えてくるとの事だったので、看護師には、保護者への伝え方について、決めつけた言い方ではなく、考えられる選択肢としての形で伝える様に主幹から助言をする。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和5年12月		
申出内容	本児・その家族の事を好き嫌いで聞く(5歳児)		
<p>5歳児保護者より、友だちが本児の事を好きか、本児の祖父の事は好きかの質問をして、それは個人情報になるので注意してほしい。</p>			
対応内容	<p>クラス応援に入っていた保育士が対応した為、状況確認をすると、給食時に男児が「〇〇が好きな人？」と聞いていた会話の中で、個人名がでてきた。男児は意図的に名前を出した訳では無かったが、名前を出された本児にとっては、嫌な気持ちになったという事を話して伝えた。保護者にも、その旨を伝えて謝罪をした。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和6年2月		
申出内容	兄弟の習い事の時のお迎えについて		
	<p>兄弟の習い事の時の迎えについて、一緒に連れて帰らずにいる保護者がいる。園からの規則を守っている保護者と、守っていない保護者がいるのはおかしいのではないか。</p>		
対応内容	<p>該当する保護者に、兄弟の習い事の際には一緒に連れて帰ってもらうように伝え、言ってきた保護者には該当する保護者に声かけをして伝えた事を、主幹から報告した。以後、該当する保護者が規則を守ってくれているかの確認を行う。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無