

受付日	令和6年5月		
申出内容	同じ友だちに毎日嫌がらせを受けている（4歳児）		
	<p>母親から連絡帳に、毎日同じ友だちから嫌がらせをされていると息子から聞いていて、迎えに行った時に実際にその現場を見た。数日前から朝、園に行きたくないと泣くようになり気になっていた。</p>		
対応内容			
	<p>嫌がらせをしていると名前があがっている子は、遊びの延長で色々な子に手や足が出る事が多く、楽しくなり自分ではしていないつもりでも、相手は叩かれたと思われるが多かった。本児にも、その事を伝え母親にも、現状を伝える。母親も家での本児の様子について気になっていたとのことで、家庭でも友だちに対して、きちんと話をする、口で伝えるということを保護者からも伝えていってもらおう。その旨を、申し出た保護者に主幹と3歳担任から伝える。後日、お互いの保護者で手紙交換を行い、話をする様になった。</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6年5月		
申出内容	片方の靴を友だちにかくされる（5歳児）		
	本児から友だちに靴を片方隠されたことを母親が聞き、いじめにつながるのではと心配し相談があった。		
対応内容			
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6月		
申出内容	熱が上がった為保護者に連絡をするが、その対応について苦情があった。(5歳児)		
	<p>園外中からお腹が痛いと訴えていた。園外後も腹痛を訴え嘔吐をする。看護師が対応をし、熱も少しづつ上がってきたのでお迎えの連絡をするが、園外が原因(熱中症)だと思うので園から病院に連れて行って欲しいと依頼がある。園から連れていくことになるが、午前診の終わる時間もあり病院がなかなか見つからない。病院が見つからない事に対しても更に苦情があり、園の対応について役所に電話を入れる。</p>		
対応内容			
	<p>病院が見つからない事に対し「重症になったらどう責任をとるのか。救急車を呼んで欲しい」と更に電話があった。救急車を呼び、病院へ行く。祖母が病院へ来てくれ付き添う。熱はあるものの受け答えも出来る、脱水も見られないとの事で指から採血をし、診察を受ける。診断の結果は風邪ではあった。が、母親は熱中症とと思っているのでその診断にも納得がいかないようであった。送迎時に園長・主幹から説明をし、謝罪をする。今後熱中症に対しての対応をどのようにしていくか、もう一度園で検討をし、対応をしていく。</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6月		
申出内容	おやつを食べていない事について申し送りがなかった。(5歳児)		
	<p>帰宅後、本児からおやつを食べていない事を聞き、保護者から電話がある。その日のお迎え時、担任2人とすれ違っているのに、何もそのことについて話がなかった。</p>		
対応内容			
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7月		
申出内容	プールの用意をしているのに、水あそびが出来なかった。(4歳児)		
	担任から今年は水着で入る事を聞いていたのに、水遊び用のパンツがなかった為、水遊びが出来なかった事に対し、苦情の電話がはいる。		
対応内容	4歳児担任から伝え方がよくなかった事を説明し、謝罪をする。		
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6年7月		
申出内容	友だちに顎を叩かれ、口の中が切れるが申し送りがなかった。(5歳児)		
	<p>帰宅後口の中が痛いと言い、口の中を見ると口の中が切れていた。本人にどうしたのか確認をすると友だちに叩かれ切れたと言う。そのことを担任に伝えたと本児は言うが、何も申し送りを受けていない。前回は申し送りを受けていないことがあった。続いているので気を付けて欲しい。</p>		
対応内容			
	<p>夕方電話があり、担任は退勤していることを伝え、内容確認は明日でもよいか確認をする。翌朝、5歳児担任から状況を説明し、謝罪をする。</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6年10月		
申出内容	最近朝のトラブルが続いている（8時すぎ）。その時間手薄になっているのではないか？		
	<p>2日続いて担任から朝のトラブルの話があった。家で話を聞くと「担任が居ないと何をしてもいい」と返答があった。実際、トラブルがあった時の対応は担任以外であった。担任以外の話は聞けない状態になっているのか？そのような状態であるならば、朝の時間一人で見るのは手薄ではないのか？大きな問題が起きないうちに何か手立てを考えて欲しい。本児も悪い部分はある、家でも話はしている。口も悪くなり、中指も立てるようになった。</p>		
対応内容			
	<p>園の朝の現状を話す。3,4,5歳合同だったのがなぜ今5歳単独になっているのか（3,4歳児に影響があった為）。朝の職員を増やすと夕方が不足する事なども伝える。5歳単独になった際、事務所からも応援に入っている。しかし、どうしても入れない時間（8時～8時30分）があるのでその時間帯について対策を考えると伝える。</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6年 10月		
申出内容	習い事がある際、兄弟一緒に連れて帰っているが、一緒に連れて帰っていない保護者がいる。		
	<p>前回もこの件について話をしたが、その保護者に伝えてくれているのか？その家庭は祖母も協力しているようだが、何分までなら時間差があってもいいのか？（園長対応）</p> <p>前回話を聞いたのが堀内なので対応する。「母が兄を迎えに来て時間差で妹を迎えに来ているのは、いいのか祖母が迎えに来てくれるところはいいが私はひとりなんで」に対しては色々な家庭があるのでそれは、仕方がないと言う事と前にこの件について聞いていたがその現場を見ていなかったので声はかけていなかった事を伝えた。また両親が仕事で代わりに祖母が来る場合は兄弟を連れて帰って下さいとは声をかけていない事を伝える。相手の親に声を掛けさせてもらう事も伝えた。</p> <p>相手の親がその後お迎えに来たので他の保護者からこういう事があったと伝える。</p>		
対応内容			
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7年 3月		
申出内容	用品を持ち帰るとハサミのケースが割れていた。(5歳児)		
	<p>何故ケースが割れているのか子どもに聞くと、R君に貸した時に切られたと話す。保育者に伝えると「セロハンテープを貼っておき」と言われたと伝える。保護者はそのような事があったこと、また、持ち帰り日に割れている報告がまったくなかったことで申し出があった。小学校でも使用をしようと思っていたが、何の保証もしてくれないのか？</p>		
対応内容	<p>降園時に保護者に話をする。保育者と一緒に物の確認をしながら主に子どもが自分で管理をするようには進めている。子どもに管理をさせているが保育者が把握出来ていなかった事に謝罪をする。また、朝夕の出来事だった場合、他の保育者との連携も出来ていなかった事も伝える。「ケースどうするの」と保護者からあったので、新しい物を渡す事を伝える。</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7年3月		
申出内容	朝のある職員の対応、姿が気になる。(5歳児)		
	朝登園した際、ある職員がタブレットをずっと見ている状態であり、子どもと遊ぶ(見ている)様子がない。今年度で退職をするのでやる気がないと思っていたが、続けるとわかったので主幹に伝えようと思った。		
対応内容			
	対象職員に声をかける。		
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