

令和7年度 苦情およびご意見

件	受付日	内 容	処 遇 結 果
1	4月 28 日	小さなこども達が生活する場のこども園で、まだ画鋲を使用し続けているのが危険ではないか。画鋲が落下して怪我をする危険や、誤飲したりする危険があるので使用を控えるようにして欲しい。	画鋲を使うことの危険性を職員間で話し合い、画鋲の使用は止めることとした。保育室内から順にワッポンや両名テープでの掲示に変えていく。
2	7月 31 日	希望保育期間中、発熱でこどもを迎えてに来た際に、下のお子さんも一緒に連れて帰ってくださいと言われ断ったところ、保育者に迷惑そうな顔をされた。他の保護者にも確認したが、同じよう対応をされたと聞いている。体調不良で早退時、該当児だけでなく兄弟も一緒に帰らなければいけない園のルールを見直して欲しい。また、希望保育の手紙や園生活のしおりのルールを明記して欲しい。	体調不良時のお迎えについて、職員間で誤った認識が出来ていたことを園長より全家庭にお詫びするとともに、希望保育期間中も通常保育の時と同じように兄弟も一緒に帰って頂いてもいいし、保育を継続して頂くことも大丈夫である旨、アプリで配信をした。また、降園のルールを園生活のしおりや希望保育の案内に明記できるよう、園内で整備を進めていく。
3	10月 30 日	・衝動的に動いてしまう子に対して周りの子が怪我をしないように、園としての防止策を今後どう考えているのか ・怪我が起きた際、トラブルがあつて怪我が起きた事実を被害者だけでなく加害者にもきちんと伝えているのか	園内で起きた怪我は、園の管理下における園の責任であるため、怪我をしたことは被害者・加害者お互いの保護者にお伝えはするが、お互いの名前は伏せてお伝えしていることにご理解いただけるように説明した。こども達の怪我がないように未然に防げるようにしていく。衝動的に動いてしまう子については、集中力が下がる午後や落ち着かない様子が見られる時は個別に活動できるよう、クラスのこども達とは離れて落ち着いて過ごせる環境を作っていくようにする。

4	12月22日	<p>地域の方からの苦情。朝の園のバスルートのコース上。道幅が狭く、車のすれ違いが難しい道路で見通しも悪くないが、車が走行してきたにもかかわらず、園バスが側道から本線に出てきた。すれ違いが出来ず、車3台が連なっていたが、少しづつ後退し、園バスを通した。窓越しに気をつけるよう運転手に意見を伝えたが、片手をあげてクラクションを鳴らしただけで行ってしまい、とても威圧的な態度に感じた。子どもを乗せて走る園バスは子どもの命を預かっているので、今後、危険な運転はしないようにして欲しい。</p>	<p>運転手や添乗職員より聞き取りを行い、車3台が通過してからバスが本線に出るべきところを、待たずに出てしまった事実を確認。道路に出る前に必ず一旦停止し、安全確認をしっかりとから走行するよう、園長、管理会社より運転手に指導を行った。園バスは子どもの命を預かって運行しており、常に安全運転を心掛け運転するように運転手に伝えた。</p> <p>職員にも周知し、添乗職員も道路状況に気をつけて、危険な場面は運転手に声を掛けるよにしていく。</p>
---	--------	---	--