

## 【令和6年度苦情受付報告】

以下の苦情がありましたので、ご報告いたします。

◎回数 : 5件

<1件目>

◎受付日：令和6年5月7日（火）

- 内容：2日（木）に抜けた歯を持ち帰ったが、もともとぐらついていた歯ではなかったことと、本人が太鼓のバチが当たったと話していたので心配で歯科医で診察を受けた。診断の結果、衝撃による抜歯であった。その時の状況を知りたい。また、今後気を付けて見てほしい。
- 解決方法：保護者の思いに寄り添い、担任および太鼓指導職員が謝罪と説明をする。園長は自宅へ出向き謝罪をする。再発防止に努め、職員間で情報の共有を行う。
- 今後の課題：報連相会議で太鼓の時間について話し合い、交代して待つ時間の指導をすることを共通理解する。

<2件目>

◎受付日：令和6年7月4日（木）

- 内容：通園バスの降園時に、降りる際、他児が「早く降りて」という言葉を言われたことが嫌だったと母親に伝えた。その時の添乗していた職員は注意してくれたのか様子を教えてほしい。
- 解決方法：園長、主幹教諭は自宅へ出向き、十分な説明と謝罪をする。バス通園児対象にバスに乗る際の注意点等を話し、相手が嫌な思いをする言葉は言わないことを話す。職員間で話し合いをし、バス内の乗車席を変更し、様子を見ることにする。
- 今後の課題：再発防止に努め、些細なことでも職員間で情報を共有していく。

< 3 件目 >

◎令和 6 年 7 月 3 0 日（火）

- 内容：5 歳児の保育室で集団遊びをしていた際に、本児が鬼になって走り回っていたところ、転倒して机におでこを殴打し裂傷し、病院で処置を受けた。家族が本児に聞いたところ、他児に手を出され転倒したことを話した。担任の説明と違ってしたことや遊ぶ環境として安全であったか、その後の本児への心配りが不十分でなかったか、手を出した子へ注意をしたか、5 歳児全体でルールの再確認をしたのか等不信感を抱いた。担任と主幹に説明を求めた。
- 解決方法：保護者の不信感を招いてしまったことを謝罪し、十分な説明を再度行う。担任への指導を行うと共に職員間で情報を共有し、再発防止に努める。集団遊びをする際は、広い場所の確保とルールの再確認、トラブルがあった際の子ども達との話し合いの振り返りを必ず行う。
- 今後の課題：説明責任をしっかりと行い、子どもと保護者の心のケアを丁寧に行う。子どもの安全確保が前提であることを常に確認して活動にする。

< 4 件目 >

◎令和 6 年 8 月 2 日（金）

- 内容：今年度から写真販売がネット配信となった。2 回我が子が写っていないクラスの集合写真が配信されていて、クラス全保護者が観覧するものなのに担任としては重要視していないのか。
- 解決方法：保護者の思いに寄り添い、十分な説明をする。再発防止に努め、職員間で情報を共有していく。今後、集合写真は撮らないようにし、その場面の個人の写真を撮っていく。園外保育等での集合写真を撮りたい場合は、十分に配慮して配信をする。
- 今後の課題：担任がその写真の配信の意図をしっかりと見極めて、欠席している園児の把握や配信の偏りなどないかを確認していく。ネット配信の評価についても、時折、保護者の声に耳を傾け、不備な点に対応が遅れないように配慮していく。

<5 件目>

◎令和7年2月3日（月）

- 内容：登園後の遊びの場でトラブルになったわけではないが、友達の手が眼鏡にぶつかりメガネが破損した。今回のように友達とのトラブルや事故についての連絡は双方の保護者に報告していないのか。意図的でなくても相手がいるトラブルや事故は双方に知らせてほしい。知らないとな家庭教育が出来ないのではないか。
- 解決方法：保護者の思いに寄り添い、十分な説明と謝罪をする。保護者の思いを聞き、対応として、早い段階で相手保護者に状況を説明する。なお、眼鏡の破損は園で弁償をする。
- 今後の課題：今後の対応として、どこまでのトラブルを双方に伝えるか、園の責任だといっても、保護者は知らないままでもよいのか職員全体で考え、園としての方針を明確にしていく。