

令和7年度 4月～6月 苦情・ご要望の内容と対応について

令和7年4月 <申出人：保護者>

今年度から園内の写真撮影禁止となったが、禁止となった理由を教えてほしい。禁止となったが、まだ玄関にある「あしあと」を撮影している保護者がいる。また、「あしあと」は家族で共有するので撮影を許可してほしい。

<対応：園長>

園内で写真を撮影された場合、ご自身のお子様以外の子どもが写ってしまう等園がコントロールできず、個人情報保護の観点から撮影禁止としたと説明した。ご要望に関しては、園側の配慮が足りなかった事をお詫びし、早急に検討すると伝えた。後日あしあとの写真撮影可とするお手紙を配布しました。

令和7年4月 <申出人：保護者>

令和7年度から園長が交代したが、経緯について説明が不十分ではないか。

<対応：園長>

説明が不十分だった事についてお詫びをし、経緯を説明した。経緯については、改めて書面で全ご家庭に配布すると伝えた。

令和7年5月 <申出人：保護者>

① 夕方の園庭遊びの際、先生たちが園庭中央に集まって話しに盛り上がっている。

② 怪我や嘔吐の対応が不十分ではないか。マニュアルや研修は適切に行っているのか。保険の案内が不十分。

③ 苦情のホームページ掲載が年に1度では不十分ではないか。

※他の申し出もありましたが、個人情報のため割愛いたします。

<対応：担任・園長>

① 該当する職員に指導し、職員は近づかず死角を無くして子どもを観察するよう再度全員に確認をしました。

② 静岡市作成のマニュアルを参考に適宜更新していますが、この機会に怪我対応について確認を行いました。

首から上の怪我、他児から受傷した怪我については随時保護者に報告。受診の可能性がある怪我に関して保険の書類をお渡しすると説明しました。

③ 今年度より苦情対応は3か月に1度へ変更になった旨を説明しました。

令和7年6月 <申出人：保護者投書>

親子遠足のバス車内の質問タイムで、保育者が声の小さかった子どもに「ママ通訳お願いします」と発言した。これは子どもの発達に配慮しない不適切な発言である。

<対応：園内で周知>

発言者に状況と発言の意図を確認。不適切な意図は無くとも、言葉選びは慎重にし、同じ事が起こらないよう職員全員に周知徹底しました。不適切保育防止に関する園内研修を行う予定です。

令和7年6月 <申出人：保護者投書>

クラス担当職員があまり子どもの様子を話してくれず、不安である。園で子どもに愛情をもって接してくれるか、不安がある。

<対応：園内で周知>

職員全員で集まり、投書の内容を確認。再度保護者の皆様との信頼関係作り、コミュニケーション、子どもとの接し方について話し合い、相互確認を行いました。