

苦情・要望について



発生年月日	苦情要望の内容	苦情要望の解決内容
令和2年度	苦情・要望はありませんでした	

令和3年度	<p>rhythm保護者様より、 夕方お迎え時のビデオ鑑賞について、 その頻度や時間等のお問い合わせと 時間縮小の要望がありました。</p> <p>*第三者委員会の助言・立ち合いは不要</p>	<p>園での現状を次のご説明しました。</p> <p>①夕方のスケジュール的に ・16時40分までは知育やパズルの活動 ・その後おむつ替えやトイレ ・17時前後からビデオ ⇒ 早番の先生が帰ってしまうことと、 17時～17時30分までのお迎え ラッシュに対応するためその時間だけ ビデオを観ている</p> <p>②運動会などの行事を控えている時は、 そのビデオの時間に見守りをする先生と 作業をする先生がいること</p> <p>③普段はその時間帯はビデオの日だったり、 紙芝居の日だったり、絵本の読み聞かせ の時間としていること</p> <p>以上のことから、保護者様の懸念は解消さ れ、ご安心いただくことができました。</p>
令和4年度	苦情・要望はありませんでした	
令和5年度	<p>melody保護者様より、 担任の先生の子どもへの暴言を聞いて しまい、深く傷ついた。詳しい状 況を話すと誰のことかが特定されて しまうので、園長からしっかり職員 全体に向けて注意喚起して欲しいと の苦情と要望が、区役所支援課に電 話で寄せられたとの連絡がありまし た。</p> <p>*第三者委員会の助言・立ち合いは不要</p>	<p>melody、rhythmどちらの職員にも 緊急に会議を行い、「子どもを尊重する保育」 をするために以下のような注意喚起を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども一人ひとりの人格を尊重するかかわり を大事にする。 ・物事を保育士の都合で進めようと 強要するような言葉がけはしない。 ・子どもの気持ちを置き去りにせず、根気強く 静かに声掛けをする。

<p>令和6年度</p>	<p>一般の方より スイミングの送迎バスが、他の車や歩行者の通行の妨げになり危険だと苦情の電話がありました。</p> <p>その日は雨が降っていて、その方も車を運転していたが、保育園が交差点付近にあるので、スイミングバスが園児を昇降させるために停車していると見通しが悪くなり、事故につながりかねないと感じたとのこと。 *第三者委員会の助言・立ち合いは不要</p>	<p>別の駐車場所の検討も考えたが、雨の日のことを考えると、園児にとっては保育園玄関前が安全であることから、雨の日のスイミングのバス送迎時の停車中は、職員が1人交通整理を行うこととした。</p>
<p>令和7年度</p>	<p>Kanon保護者様より</p> <p>お子さまが子ども同士のトラブルになった際に、相手の親御さんに当該園児を吐くことを園長が促した事に対して、これは虐待に相当するとして園を指導して欲しいという要望の電話が、さいたま市役所保育施設支援課にありました。</p>	<p>保育施設支援課より、事実確認のための電話がありました。</p> <p>その結果、今回の件は虐待には該当しないが、今後保護者様への話をする際には、慎重に言葉を選び、伝え方には十分注意するよう指導を受けました。</p> <p>双方の保護者様に対しては、ご説明と謝罪をいたしました。</p>