

|    |  |
|----|--|
| 4月 | 苦情・ご要望はありませんでした。   |
| 5月 | 苦情・ご要望はありませんでした。   |
| 6月 | 苦情・ご要望はありませんでした。   |
| 7月 | 苦情・ご要望はありませんでした。   |
| 8月 | 1件   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 水遊びの日が少ない。</li> <li>・ 他園に比べて行事が少ない。夕涼み会をやって欲しい</li> <li>・ 着替えのセットを未使用のおむつに入れるのをやめてほしい（1歳児）</li> </ul>   |
|    | <p>改善に向けての取り組み</p> <p>さいたま市ではプールの死亡事故が起きて以来、プールや水遊び時の体制について強化することとなった。指導職員の外に監視職員や応援職員の配置が必要になり、職員の体制が整わない時はやらないことになっている。そのため水遊びの日が少なくなっている旨を説明をしてご理解をいただきました。</p> <p>行事に関しては、当園は新園であり、行事よりもまずは安心安全の保育を行う方針であることを説明しご理解いただきました。</p> <p>着替えセットに関しては、不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、別の方法でセットをするよう改善いたしました。</p> |
|    | 第三者委員への報告 否 苦情申立人と責任者の話し合いへの委員の立ち合い 否  |
| 9月 | 2件   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 帰宅後に子どもにたんこぶがあることに気付いた。友達にやられたと言っている。職員からは何も説明がなかった。（4歳児）</li> </ul>  |
|    | <p>改善に向けての取り組み</p> <p>ご心配をおかけしたこと、また、痛い思いをさせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。調査の結果、職員間での伝達がうまくいっていなかったことがわかりました。情報の共有の方法を考え、クラスボードを活用していく事で伝達ミスがないようにしていく事にしました。</p>   |
|    | 第三者委員への報告 否 苦情申立人と責任者の話し合いへの委員の立ち合い 否  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 園で友達に嫌がらせをされているようだ。殴る真似をされるなど悪質であり事実であれば相手の親と話がしたい。（5歳児）</li> </ul>   |
|    | <p>改善に向けての取り組み</p> <p>保護者と担任、園長とで面談を行いました。ご心配をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。本児の日々の友達との関わり方を丁寧に説明をさせていただきました。遊びの延長でエスカレートしてしまう場面が多く、ルールを守ることや自分がされたら嫌なことは友だちにもやらないことを担任からクラス全体に話をしました。また、お迎えの際には園での様子を丁寧に保護者にお伝えすることを職員間で共有しました。</p>   |
|    | 第三者委員への報告 否 苦情申立人と責任者の話し合いへの委員の立ち合い 否  |

|   |                  |
|---|------------------|
| 10月   | 苦情・ご要望はありませんでした。 |
| 11月   | 苦情・ご要望はありませんでした。 |
| 12月   | 苦情・ご要望はありませんでした。 |
| 1月  | 2件               |
| <p>・子どもがクラスでいじめにあっているとっている。事実ならば許しがたい。<br/>先生たちはちゃんと見ているのか？（5歳児）</p>  |                  |
| <p>改善に向けての取り組み<br/>ご心配をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。ご家庭でどのような話が出たのかを確認したところ、毎回言うことが曖昧だったり、出てくる名前が違うという事がありました。調査を行い、後日ご両親と園長で面談を行いました。園での様子を丁寧に伝えていじめではないことをご理解いただきました。</p>   |                  |
| <p>第三者委員への報告 否 苦情申立人と責任者の話し合いへの委員の立ち合い 否</p>  |                  |
| <p>・子どもが保育園に行きたくないと朝から泣いて朝食も摂れない状態。前日にトラブルがあったようで、特定の保育士を怖いと言っている。（5歳児）</p>   |                  |
| <p>改善に向けての取り組み<br/>ご心配をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。合同保育時に担当をしていた。保育士からヒアリングを行い、その時の状況を丁寧に説明をしました。</p>  |                  |
| <p>第三者委員への報告 否 苦情申立人と責任者の話し合いへの委員の立ち合い 否</p>  |                  |
| 2月  | 苦情・ご要望はありませんでした。 |
| 3月  | 1件（投書による）        |
| <p>・子どもの対応について。先生によって対応が違うのでは？と思う事がある。<br/>職員間で基本的な面について共通認識が図られている（その時間の確保）のか？<br/>また、幼児が名札を付ける事について「災害時対応」と聞いたが、なぜ幼児だけなのか？つけるなら徹底するために保育園に置き、登園後に付ける流れにしたかどうか？（アンケート回収箱にメモで入っていた為不明）</p>  |                  |
| <p>改善に向けての取り組み<br/>無記名アンケートの為、こちらで回答をさせて頂きたいと思えます。<br/>職員間で対応が違うことがあったという事で、不安にさせてしまったことをこの場でお詫び申し上げます。職員間で保育の方向性や子ども個人の目標や育てていきたい事などを、クラス内で話し合う他に、月に一度の乳児クラスミーティング、幼児クラスミーティング、職員会議を行い確認しております。再度しっかり対応について共有していきます。名札の件に関しては、災害時対応で使用しては、昨今の個人情報の問題等をふまえて、取り扱いや名札そのものについてを話し合いたいと思えます。どうぞよろしく願いいたします。</p> |                  |
| <p>第三者委員への報告 否 苦情申立人と責任者の話し合いへの委員の立ち合い 否</p>  |                  |