

令和5年度 （令和5年4月1日～令和6年3月31日）

今川学園における情報解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員へ寄せられた苦情状況について報告いたします。

【意見・苦情内容】

令和5年度は下記のとおり貴重なご意見をいただきました。

①意見： 登降時のエントランスでの保護者等の履物について 1件

館内に入ろうとする時に、大人の靴がおいたままになっていると子どもが靴につまづき転びそうになる。何か対応は、ないでしょうか。

対応： 登降時に大人の靴が置いたままだと転倒の危険があり、大きなけがに繋がることについて配慮不足だったことを謝罪しました。送迎に来られた保護者の方には下駄箱内に靴を入れて頂くよう掲示をしたり、声掛けをして協力依頼をし、けがの防止と安全に努めました。

②意見： 保育中の保育士の子どもへの言葉がけについて 1件

先生が子どもにかけた言葉で、周りのお友だちが近づくことが出来なくなった。どんな状況だったのか。いじめに繋がったら…と思うと不安になった。

対応： 丁寧に一日の状況、経過について説明させていただいた後、皮膚症状のあった子どもを守る為にかけた言葉であったことを伝えました。経過を伝えたことで、誤解していた部分もあったとのことではあったが、こちらの言葉のかけ方によって不安にさせてしまったことを謝罪しました。今後も安心できる関わりをしながら保育を進めることをお伝えし了承していただきました。

③意見： 3歳児の水遊びの回数について 1件

水遊びの予定表を見ると4.5歳児クラスに比べ、3歳児クラスの回数が少ないように思う。もし可能であれば増やしてほしい。

対応： 水遊びの回数や使用場所等について職員で話し合いを行い、改めて使用場所を検討し2階テラスでの水遊びの回数を増やすことが可能となりました。夏の体験を多く経験できるように改善できたことを手紙でお知らせしました。

今年度も第三者委員への苦情申し出等が必要な苦情報告はありませんでした。皆様からいただいたご意見・苦情を真摯に受け止め、再発防止のために職員間で情報共有し、より一層子どもたちの健やかな育ちを支えていけるよう、職員一同改善に努めて取り組んで参りますので引き続きご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。