

令和6年度（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

= 今川学園における苦情解決責任者、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。=

令和6年度は以下のとおり貴重なご意見・苦情をいただきました。

【苦情内容】

① 友だちとの関わりについて

内容：ごっこ遊びで嫌な役ばかりさせられる、話を聞いてくれない、容姿について嫌なことを言われた。

② 友だちとの関わりについて

内容：友だちの腕を引っ掻いたことがきっかけとなり、園への行き渋りがある。その時の子どもの思いや、前後の状況を見てもらっているのかと不安がられた。

③ 「運動あそび発表会」での観覧について

内容：暑い中の観覧なので、もう少しテントがあればよかった。優先エリアの使い方や観覧方法を徹底して欲しい。

④ 園児同士の階段の昇降時の衝突の危険について

内容：階段を昇る際に、幼児クラスの子とぶつかりそうになった。職員も付き添ってはいたが、引き続き事故・怪我のないように気をつけてほしい。

【①の対応について】

保護者へ不安や心配を与えたことを謝罪させていただき、子ども同士の関わりについては、クラスのみんなで話し合う機会を設けたり、保育の様々な場面で、自分の気持ちや相手の気持ちに気づいたり、考えることができるように仲立ちしたり見守っていくことを説明しご理解いただいた。

【②の対応について】

職員の対応不足を謝罪し、改めて状況を説明させていただいたところ納得していただけた。子ども同士の関わりについては、状況を正確に把握し、双方の気持ちを確かめながら、楽しく保育所生活を過ごせるように援助していくことを伝えご理解いただいた。

【③の対応について】

予想以上に暑さが厳しい中での開催となったので、熱中症対策が足りなかったことをお詫びし、貴重なご意見として次年度へ反映すること、また、観覧についての周知徹底に努めることを伝えご理解いただいた。

【④の対応について】

混雑する時間帯は職員の見守りを強化し、子どもたちには階段・廊下を歩くことを心がけるように誘導していくことをお伝えし、ご理解いただいた。

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、子ども達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程よろしく願いいたします。