

令和6年度 苦情・要望等の内容と解決報告

No.1 《内 容》 「保育園に行きたくない」と言って、寝起きや朝の支度をしている時に母親に泣きながら訴えてくる。理由を聞くと「きのこを食べたくない」から給食の時間が嫌で行き渋りしている。食事時の対応はどうしているのか、また嫌がるものは食べさせなくていいので、給食の時間を楽しいものにして欲しい。

《改善点・解決策》 懇談を行い、給食時の対応(無理強いはしていないこと。残しても良いこと。食べる前に食べられる量を聞くこと等)について話す。

また、給食の時間になっても変わった様子は見られない。他の原因も考えられるので本児の嫌な気持ちを受け止めながら、安心して生活できるよう送迎時に園と家庭の様子を伝え合っていく。1か月くらい様子を見ていき、その後行き渋りがなくなり、安心したとの言葉を頂いた。

No.2 《内 容》 減多にあることではないが、仕事でお迎えが19時30分をまわってしまうことがある。延長料金を払ってもいいのでみてほしい。

《改善点・解決策》 保育時間は、7時30分～19時30分の12時間開所ということを経営方針に記載があり、入所時に同意書も頂いていることや残業を含めたお迎え時間が18時45分となっていること、父親が小学校に18時30分までに兄弟をお迎えに行っている(小学校から保育園まで10分かからない距離にある)こと、本児が日々19時00分～30分内のお迎えがほとんどで、本児一人が最後になることが多く、寂しさからか自分の手首を吸っている姿が見られること、また19時30分以降の保育を希望する家庭がないことから、要望を受け入れられないことを伝える。園からの返答を聞き、保育時間の変更は難しいことに納得して頂けた。また、お迎えが遅くなる時は、父親や祖父母にも協力をお願いしていくとのこと。

No.3 《内 容》 「明日、お散歩に行くので、ペットボトルセットを持ってきて下さい」とメールで送られてくるが、メールを見られないことがあるので、持たせ忘れてしまう。息子の小学校では、1週間ごとに次の週の授業についてメールを送ってくれるので、園でも以前のような月の行事予定表やお便りをメールではなく、プリントで配布してもらおうと、忘れ物をしなくなると思う。

《改善点・解決策》 1年くらい前にSDGsの観点や職員の手間を省くため、お知らせはメールで行うことを保護者から賛同を得られていることから、今後もメールでお知らせをしていくので、1日1回はメール確認をお願いした。また、申出人に限らず、忘れ物の多いお子さんの保護者には、育児日記やお便り帳、口頭で伝えるようにしていく。申出人の要望に応えることはできないが、納得して頂けた。

※息子さんの通っている小学校に確認したが、全学年各クラス全体で1週間に1回メールを送っているわけではなく、担当教諭によりやり方は様々とのこと。