

令和5年度 苦情・要望等の内容と解決報告

No.1 《内 容》 同じお友だちからつねられることがあり「保育園に行きたくない」と言っている。保育士の見ていないところでつねっているようなので、気を付けて見て欲しい。また、自分の気持ちを伝える事が苦手で、園の様子を他の子から聞いている。友だちと仲良くあそんだり、輪の中に入れてくれるか心配。

《改善点・解決策》 個別懇談を行い、園でいろいろな経験や葛藤もしながら過ごしていること、頑張っている様子を話す。園での様子を伝えていくので、たくさん認めてから抱きしめたり、手を握ったり、スキンシップを取って子どもの気持ちを受け止めてあげて欲しいことも伝えた。また、お家に帰ってから話したことを教えて頂けると、園で話ができるので、任せて欲しいことも伝えた。自分の気持ちを上手く言葉にできない時は、保育士が汲み取り、お互い未消化な気持ちが残らないようにしていくこと、子どもが考え思いを伝えられるようになる経験だと思い、見守ってもらいたいこと等、園の対応を聞き、安心され理解も得られた。

No.2 《内 容》 子どものプライベートゾーン(臀部)にクレヨンを押し付けたような跡がついていた。子どもに聞いても答えなかったので、何があったのか知りたい。こういったことがあると、普段からお友だちに意地悪されているのではないかと心配。

《改善点・解決策》 クラス内で、ふざけていてもお友だちのプライベートゾーンは触ってはいけないことを伝えた。また、友だちが触ろうとしたら「いや、やめて」と言うことも話し合った。今後も繰り返し伝えたり、保健集会を開き3歳以上のクラスでも共通理解できるようにしていく。クレヨンの跡に関しては、気づいた職員は誰もおらず、子どもたちに聞いてもわからなかったことを伝えて謝罪し、今後このようなことがないように、目を行き届かせ保育していくことを話した。また、担当から友だちとあそびの中でのトラブルがあっても、いじめはないことなど、園での様子を伝えると、今まで園に行くのを渋ったり、嫌がることもなかったので、これからも先生方を信頼して預けたいと言って頂けた。

No.3 《内 容》 昨日けがをして帰ってきた。子どもに聞くと「〇〇くんを押された」と言った。先生に話しをしたか聞いたら「言った」と言っていたが、先生からは何の話もなかった。大きなけがではなかったが、以前にも同じようなことがあったので、先生からも一言欲しい。

《改善点・解決策》 担当より今回のことを詳しく説明し、けがやトラブルがあった際には、必ず報告することを伝えると納得して頂き、謝罪も受け入れて頂けた。

No.4 《内 容》 令和4年度に甲府市から他市へ転居したので、3月末までに退園し、再度入園しないと引き続き二川保育園に通えないことは聞いているが、再度入園する際、退園にならないよう手続きのタイミングを園で計らってくれると言っていたので、安心していった。しかし、令和6年度の一次募集で落ちたとの連絡が市からあった。4月からも保育園に通えないと困るので何とかして欲しい。

※事前に市による判断となるので、入園希望に添えないこともある事は伝えてあり、理解はしている。園からはタイミングを見て、途中退園・入園の手続きができるの良いとは伝えてあり、その間2回程、空き待ちのお子さんがいるので退園すると入園が難しいことも話している。

《改善点・解決策》 确实入園できる保証はできないが、募集枠を増やして対応する。希望通り、二次募集で入園が決まり喜ばれた。