

令和7年3月31日

意見・要望等の相談解決結果報告書

第 三 者 委 員

徳重文子・児玉由美 殿

相談解決責任者

高 橋 正 樹

※苦 情

令和6度において、苦情は2件ありました。

1

受 付 日	令和6年11月30日（土）
申し出者	母親（2歳児）
内 容	○アレルギー対応について 子どもから「アンパンマンのラムネを食べた」と聞いた 自宅では食べさせた事はない、子どもは色・形・顔の種類まで 言っている 献立以外の食べ物を食べさせて良いのか
対 応	母親より電話があり、主任保育士が対応する 担任に確認する事を伝える、月曜日に直接母親に会って話を しようと思い、電話を受けた当日には折り返しの連絡をしな かった。その事も母親の不安、不信に繋がり第三者委員、市へ 連絡をされた。 アレルギーがあるのに、献立以外の食べ物を与えたこと、対応 が遅かったことを母親、父親に謝罪した。
対 策	アレルギーのある子どもについて、食べ物は管理していくこ と、「アンパンのラムネ」は運動会などの練習のご褒美として 与えていたが、今後は献立以外の食べ物を与えないことを全 職員と共有し、管理を徹底していく事とした。

受 付 日	令和6年9月5日（木）
申し出者	父親（0歳児）
内 容	○連絡帳での担任の返事について アプリに園での様子を記入した内容より、（登園の時間が早く、お迎えも遅いため）早めにお迎えに来て、お家での時間を増やして接してほしい、本児は起きている時間が「わずか」ですからねという内容だった。 父親も母親も共働きで、保育園に預けていることを理解しているのか。子どもともっと接したいが、働くことを選択しているのに、「わずか」とはどういう意図なのか もう少し、寄り添って応援してほしい
対 応	主任保育士、担任より文章の内容について謝罪する
対 策	保護者の方の立場を理解し、寄り添い支援をしていく必要性を伝える。 連絡帳に書く内容は、子どもの事や保護者の立場などをしっかりと理解して書くよう話し合った。 また、相手を思いやる気持ちを持ち、上からの目線にならないよう気を付けることを全職員と話した。

※令和6年度アンケート結果について

○一ツ葉保育園について

- ・いつも明るく、園の雰囲気大好きです。
- ・明るく優しい先生方のおかげで、子ども達は毎日楽しそうに登園しています。
- ・いつも子どもが喜んで登園するので、先生方やお友達との関りが楽しいんだな～と思います。
- ・先生方が、いつも笑顔で安心します。
- ・担任の先生はじめ先生方が明るく見守ってくれて声をかけてくれ、とても温かさを感じています。

○「園だより」「クラスだより」について

- ・月ごとに何をしているのか分かりやすく毎月、楽しみに見させて頂いています。
- ・行事の詳細や準備物なども分かりやすいので助かります。

- ・いつも丁寧に細かく作って下さり、読むのが楽しみです。
- ・安心してお任せできるので、非常にありがたく思っています。
- ・毎月園やクラスでの様子や案内などとても分かりやすく楽しみでした。
お誕生日月は、メッセージもとても嬉しかったです。
- ・毎回、テンプレートのような注意事項ばかり（記名、サイズ、など）ではなく月案目標など、どんなことを目標にほいくを行っているのか、どんな活動を予定しているのか教えてほしい。

○今年度の行事について

- ・昨年、初めて夕涼み会に参加しましたが、花火の大きさに圧倒されました。
今年も、全て楽しみです。
- ・子ども達の一生懸命取り組む姿に、成長を感じました。ありがとうございました。
- ・子どもの活躍できる場を年に複数回、準備していただき親としても成長が見れて、とても嬉しいです。
- ・先生方、役員の皆様、いつも準備、設営など有難うございます。

○その他保育園について

- ・初めての保育園で不安な事もありましたが、先生方皆さんが優しく、毎日子どもも楽しそうに通っています。おしゃべりしていただきましたが、言葉遣いも優しく、先生方が優しく接して下さっているんだろうと日々感じています。
- ・毎日、「楽しかったー！明日もいこうね！」と笑顔で帰ってきます。先生方の支えあつての事と思います。いつも本当にありがとうございます。今年から下の娘も通います。よろしく願いいたします。
- ・先生方の声掛けや対応に感心する事ばかりで、本当に安心していつも預けさせて頂いています。子どもも保育園を楽しんでいることが伝わるので私も嬉しいです。
- ・6年間、大変お世話になりました。とても元気で明るく笑顔あふれる毎日を過ごすことができ感謝でいっぱいです。園や先生方や皆様、温かく素晴らしい一ツ葉保育園に通うことができ、親子で幸せです。ありがとうございました。
- ・有料で抽選の給食の試食会をしてほしいです。
- ・写真購入のシステムはありがたいのですが、昨年度までに比べると個々の写真が減った印象があります。参観日の回数を増やすやお帳面に撮影した写真販売などを検討して頂けると嬉しいです。

- ・排便後のお尻洗いは先生によって洗いが甘く、夕方には真っ赤にかぶれてしまう事もあったので、お尻ふきで目視確認しながら丁寧に拭き取って頂く方が安心です。又、冬は寒い中でお尻を出して可哀そうな姿もあった。
- ・準備品をできるだけ、既製品で済むようにしてほしいです。(手拭きタオルなど)
- ・駐車場の白線ができたのは良かったんですが、一台当たりのスペースが狭く、スライドドアではない車だと乗り降りが大変になっています。特に子どもが小さいうちはドアを開いて、抱っこして・・・という作業が大変になったと感じています。
- ・発表会のDVDの最後の園の様子も、よく映っている子、あまり写っていない子と偏りがありすぎて悲しくなります。
- ・朝の園長先生のお出迎えから始まり、日中の園での生活、帰りのバイバイまでとても雰囲気良く安心して子どもを預けられます。子どもも毎日、楽しそうに過ごせているようです。
- ・汚れもの、着替えのビニール毎日の取り換え、もったいないと思う。脱プラの観点からも別の案はないでしょうか。
- ・先生方がいつも明るく絵替えで対応して下さるので安心していきます。保育園に行きたくないと言う事ありません。

苦情につきましては、全職員ともに内容状況を共有し、子どもの対応や保護者の方へ連絡する時は、慎重に判断し、書いた内容は再度確認することを確認しました。アンケート結果では、75世帯より回答を頂きました。保育園については、雰囲気が明るい、職員の子どもの接し方が優しい、子どもが毎日楽しみに行っているなど、非常に有難く思っています。また、頂いたご意見は全職員とも共有し保護者対応やこれからの保育活動に活かしていきます。

上記の通り、報告を受け了承しました。

令和7年5月22日

第三者委員

徳重文子



児玉由美

