

## 要望・苦情への対応(受付・解決状況)

＜2024年2月1日現在＞

要望・苦情申立者者	要望・苦情内容	対応	状況(解決→○、 継続中→△)
母親	登園時に足に靴擦れがあり、降園時は浸出液が出ていて、とびひにならなければいいかと母親と話す。数日してひどくなっているので受診を勧めるが、母親は受診を強制されたと受け止め、昨年度服の入れ間違いがあったり等々のことも含め気分を害した旨の訴えがある。	すぐ電話し謝罪する。翌日改めて、母親の思いを聞き、園としての対応も丁寧に話すことで納得される。	○
母親	新年度になり子どもが登園を渋り、泣いていやがるようになる。担任が怖いと言っているが、担任のこともよくわかっており困っているとの相談がある。	母親の話をじっくり聞き、園児の保育園での姿を話して一緒に対応を考える。園児が安心して過ごせる環境づくりを心掛けることを伝えたことで母親も安心される。	○
保護者	父母の会会長に、小学生を持つ親から「運動会の際小学生を連れて行ってはいけないのか」との問い合わせがあったとの電話がある。	放課後児童クラブを運営しているので、運動会の案内文に、児童クラブで対応する旨掲載する。	○
保護者	他クラスの保護者より、子どもを迎えに行った際に、2歳児クラスの担任が部屋から出ていこうとする子どもの腕を強くつかみ強い口調で起こっているのを見かけたとの相談がある。	直ぐ職員会を開き、事実を話し不適切保育の研修を行う。また、自己評価表を提出し、該当保育士が反省して、子どもへの対応について振り返り子どもに信頼されるように対応している旨記され、実行している。	○

母親	児童クラブで職員からスカートめくりをされたと児童が訴えている。不適切行為であり、どのような状況であったのかの文章での説明と今後の対応を電話で求められる。	電話を受けた園長が謝罪する。該当職員に確認した上職員も謝罪し状況の説明をするが、子どもの話と内容が違う為詳細な文書説明を求められる。すぐに全職員でセクシャルハラスメント研修を行い、その旨伝え、保護者と本人に直接謝罪し文書を渡す。	○
母親	児童クラブの支援員が見ていないところでの暴言や暴力がある。状況を認識し、保護者にも伝えて、いじめへ発展する前に共通理解をしてほしいとの訴えがある。	児童クラブの子ども達と話し合い、結果を全保護者にも伝える。また、児童クラブ便りで子ども同士のトラブルについて家庭と情報共有し、学校とも連携を図っていることを知らせる。	○
母親	児童クラブでふえ鬼ごっこをしている時、児童が「休憩」「やめて」と言っているのに、何回もタッチしてきて不快な思いをして児童クラブに行きたがらなくなった。児童クラブで事実確認をしてほしいとの訴えがある。	名前の上がった子ども一人一人と話して結果を伝えるが納得されない為、状況を再確認して子ども達とルールを作り掲示する。対象児の保護者にも伝え子どもと話し合ってもらうように伝える。母親との話し合いの場を設け、前記の用に対応したことを話し理解していただく。	○