

いずみ保育園

令和6年8月	申立人：保護者（連絡帳にて）
<p>内容</p> <p>クラスで園内合宿の時の絵を描いた。本児は合宿前日に体調を崩し、当日は途中で帰宅した。そのため描く内容に困り、他の子に話しかけたところ、保育士に隣の保育室で描くように言われ移動した。移動した背景を詳しく知りたい。</p>	<p>対応</p> <p>保護者と担任、園長で面談を行った。合宿途中で帰ることになった本児の思いに寄り添うべきであったことを話した。またどんな場合でも移動はさせるべきではなかったとして謝罪した。</p>
<p>背景</p> <p>子どもたちが合宿での経験を思い描きながら静かなクラスで描いていたが、本児の音が響いてしまい、周囲の子が集中できなくなったために移動した。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和6年8月	申立人：保護者（電話にて）
<p>内容</p> <p>登園が遅れる旨を電話で伝えた。その際に担任からプールの開始時間に間に合わないと伝えられたため、プールバッグを持たずに向かったが、登園したらまだプールの支度中だった。間に合うのであればプール活動に参加させてほしかった。</p>	<p>対応</p> <p>担任が保護者と話をした。双方で認識が違ったことを確認し、保護者にも納得していただいた。</p>
<p>背景</p> <p>登園が遅れると連絡を受けた際、到着時刻を確認せずに、プール活動には間に合わないかもしれないと伝えた。それを保護者は、間に合わないものと解釈した。</p>	<p>結果</p> <p>解決。</p>

令和6年9月	申立人：保護者（意見箱にて）（匿名）
<p>内容</p> <p>子どもが家で、保育園の友達のことを苗字で「～ちゃん」と呼んでいて違和感を覚える。就学を考慮し、子ども達には名前と呼ぶよう伝えてほしい。</p>	<p>対応</p> <p>苗字で呼んでいたことに他意はないが、今後は名前で呼んでいく旨を園だよりで説明した。保育者や子ども達にも名前と呼ぶように話していく。</p>
<p>背景</p> <p>クラス内に同じ名前の子がおり、担任が苗字で呼んでいたのが、子ども達にも浸透してしまった。</p>	<p>結果</p> <p>その後、反応なし。</p>

令和6年9月	申立人：保護者（連絡帳にて）
内容 お迎えの時、保育園の駐車場で子どもが遊んでおり、駐車の際に飛び出して危険だった。注意してほしい。	対応 玄関に張り紙をして、保育園から出る際は子どもと手をつなぐこと、駐車場では速やかに乗車し保護者の責任のもと譲り合って駐車することをお願いした。
背景 お迎え時に保護者同士で話をしている様子を見かけていない場面を見かける。保育園から出る際は子どもと手をつなぐようお願いしているが、徹底されていない。	結果 その後、苦情なし。注意喚起は常に必要である。

いずみ第二保育園

令和6年8月	申立人：園児ご家族（口頭にて）
内容 送迎時間について指摘され、辛かった。	対応 状況を確認し、謝罪をした。 母親の産後休暇が終了し、且つ体調が回復したら、協力を依頼する旨を伝えた。
背景 母親は産後休暇中。ご家族や母親による送りの時間が早くなっているため、無理のない範囲で協力を依頼した。	結果 解決。

いずみ第三保育園

令和6年7月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 保育の活動でビデオを観るのはやめてほしい。保育園では外で思いきり遊んだり、保育士や友達とたくさん関わったりして遊んでほしい。	対応 ご意見を傾聴し、保育園での遅番時などの様子や、ビデオ観賞についての考えを伝えた。
背景 今年度は遅番利用児が多く対応に苦慮しており、コーナー遊びの一つにビデオを観るコーナーを設けた。遅番の子だけが観るのを羨ましく思う子どももいたので、雨天の日中にも数回ビデオコーナーを設けた。その場面を保護者が見て、日中にビデオを観ることについてのご意見につながった。	結果 保護者より市役所へのご意見の申し立てとなった。

令和6年7月	申立人：磐田市役所 幼稚園保育園課
内容 ビデオ観賞について保護者から意見があったとのことだが、その後どうか。	対応 市役所からの連絡を受け、両親と面談をした。ビデオ観賞を取り入れた経緯について改めて説明した。ビデオについては今後も目的をもって取り入れていくことを話した。その他の保育についても話をする機会となった。
背景 保護者はビデオ観賞について納得されず、市役所への申し立てとなった。	結果 その後、連絡なし。

令和6年7月	申立人：保護者（口頭にて）
内容 写真の掲示について、取り扱いには十分注意してほしい。	対応 保護者の話を傾聴し、メール配信にて写真の取り扱いについて再度の注意喚起を行った。
背景 子どもの写真を園内に掲示してくれるのは、園での様子が分かって嬉しい。しかし、その写真を撮影していく保護者がいる。子どもの画像を第三者が不道德な目的で使用するなどの事例があるので気になる。	結果 その後、連絡なし。

※これらの苦情解決実績については、第三者委員への報告とチェックを受けています。