

# 意見・要望・苦情 解決報告書

令和3年度（令和3年4月1日～令和4年3月31日）に、受付しましたご意見、ご要望、苦情につきまして、下記のとおりご報告致します。

## 【受付①】

苦情の申出日	令和4年2月9日	苦情申出人	園児 保護者
<b>【状況】</b> 園庭遊び中、元気よく走り回り、勢い余り転倒し鼻を擦りむいた。すぐに応急処置を行ったが徐々に擦り傷は目立つようになっていた。お迎え時、保護者に説明・謝罪。降園後、園長と面談希望があり、翌日、園長にて保護者と面談を実施。今回の怪我について、その他日頃の保育に対しご意見をいただいた。			
<b>【ご意見内容・回答】</b> <b>意見：</b> 怪我をしたタイミングが修了記念撮影前日であった為、まだ足元がしっかりしていない子ども達に声を掛けたり、走り回る子たちを引き留めるような配慮が欲しかった。 <b>回答：</b> 園庭で遊ぶ際に安全面の配慮を十分行いながら、過ごせるよう気を付けていく。  <b>意見：</b> 担任から子どもの園での様子を伝える内容が少なくなっている。 <b>回答：</b> 園での様子は保護者へ随時お伝えするようにしているが、保護者に対して満足する対応では無かったことを認識し、お詫びする。  <b>意見：</b> 紙おむつの使用頻度が確認できない。1枚しか使用されていない日もあるが、替える頻度はどのようになっているのか。 <b>回答：</b> 紙おむつは園で保管している分もある為、保管分から先に使用している。説明が足りなかったことをお詫びする。  <b>意見：</b> 衣服の着脱が前後、逆になっていることがあるがそのまま通しているのか。 <b>回答：</b> 園児本人の頑張る気持ちを認め、前後の逆を直すよう声掛けし促すようにしている。その際、嫌がるようであれば、無理に直させないこともある。なるべく前後の違いにも気付けるように声掛けをする。			
<b>【解決・改善】</b> 怪我に対しての謝罪の気持ちを受けとめていただき、保育に対してのご意見については、担任と話し合い改善を進めていくことをご納得いただいた。 面談後、着脱時の声掛け・配慮等について園長、担任間で話し合い、対応をしていく。また他職員にも今回の内容を共有した。			

※令和4年8月現在も上記内容を継続し対応している。