

意見・要望・苦情 解決報告書

令和4年度（令和4年4月1日～令和5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8月10日	苦情申出人	園児 保護者
【状況】 水遊び後の着替え中、男児が女児のプライベートゾーンに触れる。その場でプライベートゾーンに触れてはいけないと男児に伝えた。女児の保護者には送迎時に説明を行った。女児の保護者より、園での着替え方法について説明を求められ、今回の件を男児側保護者にも状況を伝えて欲しいとの事であった。			
【解決・改善】 改善対応として、園児に向けて性教育絵本を活用しプライベートゾーンの大切さについて教え、また着替えや排泄の際は、男女時間差で行うようにした。女児側保護者に対しては、保育園での改善内容を伝えた。男児側保護者にも経緯を伝え、ご家庭でもプライベートゾーンについて伝えていくとの事であった。			

【受付②】

苦情の申出日	令和4年12月16日	苦情申出人	園児 保護者
【状況】 「お友達に口臭を指摘された事を、担任に話したところ受け止めてもらえなかった。」「クラスの男児にプライベートゾーンを触られた」と保護者に訴えてきたとの事。保護者の中で、日頃から登園を嫌がる事を気にかけている矢先の事だった為、園長と面談を行った。			
【解決・改善】 保育士の対応については、保育士と園児達の関わりについて、保育理念を理解し共有しながら、全員が同じ目的意識を持って保育を行うよう意思統一を行った。また、園児に対して性教育絵本を活用してプライベートゾーンの大切さを伝え、保護者に対しては着替え・排泄を男女時間差で行っている旨を説明し、謝罪した。			

【受付③】

苦情の申出日	令和5年2月8日	苦情申出人	園児 保護者
【状況】 保育中の嘔みつきが連続して発生し、保護者には都度説明と謝罪を行った。			
【解決・改善】 保育士間で再度周知・徹底した今回の内容（以下①～⑤）を保護者へ説明した。①園児の様子や機嫌、体調などを保育士間で共有する。②玩具や場所の取り合いにならないよう、複数の玩具の用意や空間を確保する。③嘔みつきのある園児の側には保育者がつき、瞬時に手が届くように配慮し、その場を離れる際は、他の保育者と交換する。④歌を歌う等して情緒が安定するようにする。⑤園児が密集した環境にならないよう工夫する等、保育園側として安全面に対しての保育士の意識を高め、再度同じ状況をつくらぬよう保育士間で十分な配慮に努めていく。			