

意見・要望・苦情 解決報告書

令和6年度（令和6年4月1日～令和7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6年7月	苦情申出人	園児 保護者
【状 況】 吃音症状のある園児の保護者が、同クラスの園児から「なぜそんな喋り方なの？」と質問された。 【ご意見内容】 質問してきた園児に保護者から「お話が上手になるように今練習しているよ」と伝えたが、ご家庭では妹が真似る事があり、他の園児も真似をしないか不安に思っている。 【回 答】 「吃音だけではなく人それぞれ特徴があり、それを真似る事は相手が傷付く事」、「みんな違うけど大切な存在である事」を園児が感じられるような保育を行うと伝えた。 【解決・改善】 面談後、クラス全体で多様性について学ぶ場を設けた。 ※多様性について学ぶ機会を現在も定期的に設けている。			

【受付②】

苦情の申出日	令和6年9月	苦情申出人	園児 保護者
【状 況】 園児と保育士とでハロウィンに着用する衣装について会話していた際、誤ってホラー動画を園児に5秒程度視聴させた事案があった。この件について、保護者が沖縄市保育幼稚園課へ相談。同課担当者より保育園へ事実確認の連絡があった。 【ご意見内容】 「園にてホラー動画を観た」と子どもが話していて、家庭にて母親との分離が困難になっている。園へ事実確認と、事実であれば指導してほしい。 【回 答】 乳幼児期に目にすることは絶対にいけないホラー動画を保育園職員が目にした事は決して許される行動ではなく、職員へ指導の徹底と再発防止策に取り組むと謝罪。対象クラスの保護者にも経緯説明を行った。 【解決・改善】 園児の心のケアを目的に、保育園の委託臨床心理士による「心のアンケート」を実施。再発防止に関する事項の共有と保育の質向上を目的とした勉強会を全職員で行った。			

【受付③】

苦情の申出日	令和 7 年 1 月	苦情申出人	園児 保護者
【状 況】 園内行事の中止に伴い、中止となった日（1/18）の保育利用を希望するご家庭は事前に保育園への連絡と弁当を持参していただくよう、保育システムよりお知らせ配信していた。 前日（1/17）夕方に保育利用希望の申し出を受け、弁当持参していただくように伝えた。 この件について、保護者が沖縄市保育幼稚園課へ相談。同課担当者より保育園へ連絡があった。 【ご意見内容】 弁当持参について把握していなかった。また、そのやり取りをした職員に強い口調で言われた。 【回 答】 前日（1/17）の申し出であったことから給食準備ができなかった事、職員の口調の件について謝罪。 【解決・改善】 弁当会以外で弁当持参が必要となった時は、保育システムでのお知らせ配信を 2 回以上行い、さらに口頭でも伝える等して保護者に情報がしっかり伝わるよう配慮する。			

【受付④】

苦情の申出日	令和 7 年 1 月	苦情申出人	園児 保護者 ※匿名でのご意見
【状 況】 園児に対する保育士の声掛けについて、保護者が沖縄市保育幼稚園課へ相談。 同課担当者が事実確認の為、来園。 【ご意見内容】 園児に対する保育士の声掛けが厳しく、強い口調に感じる。 【回 答】 全職員へ事案を共有、職員研修を実施。 【解決・改善】 保育園の理念・運営方針をもとに、園児に対する言葉かけや保育等について全職員で話し合い 共通理解を図った。			