

苦情・要望等の受付状況

令和5年度上半期

みどりの森ゆめのはこども園

苦情・要望等の内容	園の対応
令和5年5月【地域の方より】 送迎時、園の駐車場前で園児が遊んでおり、保護者同士が話をしていて子どもを見ていないとのご意見がある。	保護者に対して送迎時のルールについて再度配信を行う。

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>令和5年6月【保護者より】 「担任から、子どものけがの説明を受けたが、不明瞭でよくわからなかった。けがの詳細を丁寧に伝えてほしい」</p>	<p>担任とけがの内容を明確に説明できるよう再確認した。 けがの説明、伝達の仕方、対応について職員全員と再確認した。</p>
<p>令和5年7月【地域の方より】 地域の女性から入電 「園前の駐車場待ちの車が通行の邪魔になっているので対応お願いします」</p>	<p>職員が交通整理に出る。 園内で荷物の準備をしている保護者に駐車待ちが発生していると伝える。 保護者全員に、「駐車待ちのルールについて」の手紙を配信し再確認した。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>【保護者より】</p> <p>お迎えの時、パンツから紙パンツに履き替えてもらっているなかつたことが 3 回続き帰る途中漏れてしまい、子どもを怒ってしまう状況が起きた。園の方針は理解しているし先生方も忙しいことが分かっているが、頻度が多いので改善を徹底してほしい。</p>	<p>コドモンの家庭の様子に入っていたので、保護者の方には直接謝罪を行う。また、降園前に履き替えることを確実に行うために、着替えを視覚でわかるようにすることを職員間で共有し、保護者にもどのように対応していくか具体的に伝える。</p>
<p>【保護者より】</p> <p>お昼寝の時に「トイレに行っちゃあだめ！」と先生に言われると子どもが言っている。漏らしたくないから緊張して何回もトイレに行くんだと思うけど。遊んでいるのなら怒ってもらってもいいけどと相談がある。</p>	<p>早急に職員に確認をする。何度も行き実際は排尿をしていないことから、もう少ししてから行ってみる？というニュアンスを伝えたが、本児は行ってはダメととられたのかもしれないことを伝える。状況がわからると安心される。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の受付状況 令和5年度上半期

みどりの森ようこうこども園

苦情・要望等の内容	園の対応
令和5年5月【保護者より】 汚れ物袋に、おしっこで濡れたままのパンツが入っていたり、便がパンツに付着した状態の物が入っていた。	保育者の確認不足で保護者に不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。 今後は、より丁寧に確認することを伝えた。
令和5年8月【保護者より】 園に送迎の際、園内の室温がちょっと涼しすぎるようを感じる。外気温との温度差が大きいことも熱中症の原因の1つになるので、室温を上げてほしい。	空調温度とファンを設定し直した。 各クラス室温を見ながら調整をしていくことを伝えた。

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。