

令和7年度 ご意見・ご要望の報告

ご意見・苦情・相談

○オムツを2枚はいて帰宅したが不適切保育に当たるのではないか、気をつけてほしい

対応→嘔吐し、着替えた時に確認せずはかせてしまったと対応を振り返り、担当した職員が謝罪した。

○懇談時など担任から子どものできないことばかりを言われて辛く感じた

対応→保護者の思いに寄り添い、日ごろのコミュニケーションを大切にし、丁寧に説明するよう心がけていく。

○掲示用の写真の子どもの顔の部分に説明書き（矢印）がかぶり、いい気がしないので対応してほしい

対応→作成した職員が気づかず線がかかってしまったことを説明し、謝罪した。保護者の方にも喜んで見ていただけるように表現の仕方を工夫していく。

○保育士の言葉遣いがきつい

対応→会議で報告し、職員間で共有した。日ごろの言動に気をつけ、丁寧にやさしく関わるように伝えた。

○運動会が雨で順延となり平日実施となったため、観覧できなかった

対応→急な予定変更は難しいと判断し、予定したとおりに進めた。

観覧できなかった保護者の気持ちを職員間で共有し、来年度以降の実施について話し合った。中止・延期の判断の経緯や来年度以降の対応策を書面、ホームページにて公表した。

○配布した手紙（運動会の順延の経緯や対応策など）の「問い合わせや意見がなかったため」の所が気に入り、どういう意図だったのか知りたい

対応→以前から雨天延期の場合は子どもたちでする流れで対応していることを伝え、表現の仕方を工夫すればよかったことを話した。