

相談・苦情処理結果報告書

令和 7 年 5 月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 後藤 史江

令和 6 年 4 月～令和 7 年 3 月付の相談・苦情については下記の通り対応いたしましたので、ご報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
(1)給食喫食中の職員対応について相談 ① 帰宅後嘔吐したのは給食で焼きシシャモを食べたからではないか。家庭では魚の内臓をこれまで食べさせたことがなかった。魚を食べることがトラウマになるのではないか、子どもが食べたくないと言った物も食べさせるのか、園の対応を知りたい。 ② 今後給食で魚が出た時に、子どもが食べたくないと言ったら食べさせないでほしい。 (令和 6 年 7 月 5 日 5 歳児)	保護者から電話で相談があり、学年リーダーが以下の通り説明した。 ① 給食を食べる際や食べた後に変わった様子はなかった。「焼きシシャモの頭を残したい」と本児からの発信があり、食べていないことを伝える。 ② 園では、苦手な食べ物を無理矢理食べさせることは無い。「少し食べようか？」等声を掛けることはあるが、残したい時は、残すような声を掛けている。次回登園時に、本児と話をし、安心して過ごせるようにすることを伝えた。 翌日、本児に普段と変わった様子は見られず、普段通り過ごせたことを担任から電話で伝え、保護者から、「ご心配をおかけして申し訳ありません。」という言葉があった。 (7 月 8 日 解決)
(2)子どもが噛まれたことの報告がなかったことに対する苦情、園の説明に対する相談 ① 帰宅後、手の甲に噛まれた跡を見つけた。その説明が無かったので、確認がしたい。	保護者からの電話連絡を主幹保育教諭が延長保育時に受け、担任に状況確認をした後、以下の通り説明した。

② 噛みつきの見守り体制や噛みつかれた子どもに対するフォローをどのようにしているか知りたい。 ③ ブログや保育参観等で噛む子どもやその保護者に寄り添う話は聞いたが、噛まれた側の気持ちに寄り添うような話は聞かない。園としてどのように考えているか知りたい。 (令和6年8月5日 0歳児)	① 保育中に噛まれたが、保護者に伝達することを失念しており、ご心配をおかけして申し訳ない。 ② 噛んだ、噛まれたという出来事が起こった場合は、子どもの気持ちに寄り添う言葉を掛け、傷の対応をするようにしている。 ③ 噛まれた子どもにどのような対応をしているかという発信が少なかったというご指摘については改善する。 翌日、担任と学年リーダーが見守りカメラで状況を確認し、担任から保護者に映像の内容を説明する。保護者から「丁寧に対応してくださりありがたい。園の保育者の対応もよく分かった」とご理解頂いた。 その後、伝達忘れを防ぐための情報共有ボードを作成し、噛みつきや怪我が起こりにくいよう、環境を改善した。また、全保護者に成長の過程で噛みつきや引っ掻きが起こることや園の対応についてお知らせを配信した。 (8月6日 解決)
(3)職員の対応に対する相談 ① 担任から、家庭での食事（離乳食）の様子を教えてほしいと相談されたが、内容や言っている意味が分からなかった。 ② 内容を取りまとめるか、理解している職員から説明して欲しい。 (令和6年10月31日 1歳児)	連絡帳にて、ご意見を頂く。 前日のやり取りの内容を園長と副園長が担任に確認すると、当該職員が本児の状況を把握しないまま保護者に話をし、あいまいな内容になってしまったことが分かる。 当日夕方、園長から母に説明が分かりにくかったことの謝罪をし、改めて質問の意図と内容をお話した。翌日、登園時父にお詫びし、質問の意図や今後の食事支援について説明した。 0、1歳児リーダーから今後の方針も含めて説明し、納得いただいた。 (11月1日 解決)

(4) 駐車場に出入りする車両についての苦情 ① 新園舎になってから、駐車場に勢いよく入る車が多く危ない。保護者に指導をしてほしい。 (令和6年11月13日 地域住民)	地域の方から電話で相談を受け、以下の通り対応した。 ① こども園とまふいん錦ヶ丘の保護者に、地域の方から駐車場利用について苦情を受けたことを知らせ、進入速度は20 km/時速以下に減速するようお願いする。 ② 苦情内容と速度厳守、マナー厳守を職員会議で共有した。 (11月26日 解決)
--	---

以上