

令和3年度 たがみ台保育園 相談・苦情解決公表

月	相談内容・苦情の内容	解決方法
4月	・子供の成長についての相談 3歳に進級して集団でやっていけているか心配である。今後の事も考えたい。	・持ち上がりで担任との関係が良い為、落ち着いて過ごしくラスにも慣れてきたことを伝えつつ集団に知らせた後個人的に対応している旨等も伝えると、安心した様子で前向きにとらえて考えていきたいとお話して下さった。
	・昼食に使った子どものエプロンに、食べこぼしや汚れがあり衛生的に悪いので対処してほしい	・職員会で給食後のエプロンの取り扱い方について話し合い 食べこぼしはしっかりと、最後におしぼりで拭くように職員間で共通理解をした旨を相談者に伝えるとご理解いただけました。
5月	・保育園での子どもの様子について(園での様子を聞かせてほしい) 家で子どもの話を聞いて、集団で子どもが遊べてないのでは、と心配している。	・制作が好きで楽しむ姿や得意なことをお話をしながら、友達関係の中で本児の思いが強くトラブルになることもしばしばある旨を伝える。本児の感情の変化を見落とさず楽しめる環境や、仲立ちとなって配慮して行くことを伝え安心していただきました。
	・保育者の対応や保育の質をあげてほしい。	・職員の自己紹介がないのは非常識であり、母親の時は、しゃべっているのに自分の時は話さない同じ親なのに、地域で体操やサッカーを教えていたので、近辺のことはよく理解している。考えて行動できる子どもというけれど、今の教育は指示を聞いて一緒に行動するですよ？自由保育の中で時間の区切りがしっかりとないなかでやっているんですよね。他のところは、いろんな工夫をしている事などを話されました。一通りお話をお伺いして自己紹介など配慮の足りなさを謝罪しました。
6月	・夕方迎えの時、子どもたちからの何気ない一言が気になったので、話を聞いてほしい。	・本児は、消極的で寡黙な面があり、気にしているところに子どもたちからの一言で気分を悪くされたようである。子どもたちは、悪気はなく見たまま、思いを言葉にしていることを伝え、今後子どもたちの育ちにつながるような 保育に取り組んでいくことを話すご理解を示されました。
7月	公表することは、ありませんでした。	
8月	・お子様の成長発達について(現在の保育園での様子を聞かせてほしい。)	・本児の行動に丁寧に関わっていることや、個別対応が必要な事などをお伝えすると前向きな様子が伺え、父親との面談の中でも親の気持ちを聞かせていただいたことで、今後の理解を得ることができました。
9月	・子どもとのかかわり方や、悩みを聞いてほしい。	・下の子の出産後、気持ちに余裕が持てず、子育てに息詰まりを感じている様子で、傾聴の姿勢でお聴きすると胸の内を全部話され安心した様子でした。
	・子どものお友達関係や保育士の対応について。	・お友だちの言い方が嫌いだとか、男の子が嫌なことを言うので、保育士に知らせたが無視された子どもが話した。無視したのではなく、本児にどう対応していいのかわからず迷って考えていた為、誤解をさせてしまった事や配慮不足を謝罪して、今後本児の様子をしっかりと見守り、適切に対応していくように伝えると、今後よろしくお願ひしますと理解を示された。
10月	公表することは、ありませんでした。	
11月	公表することは、ありませんでした。	
12月	公表することは、ありませんでした。	
1月	公表することは、ありませんでした。	
2月	公表することは、ありませんでした。	
3月	公表することは、ありませんでした。	