

社会福祉法人 共同福祉会 たんぽぽ保育園

令和7年度 苦情解決状況表

月 別	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
苦情件数	2						1	1					4

【苦情対応状況】

4 月	苦情内容	園児同士の関わりの中で、肘が当たる、玩具の取り合い、遊びへの介入等があり、当該園児が不安を感じているとの申出がありました。また、担任によるフォローが十分であるか不安であるとのご意見がありました。
	対応方法	保護者へ謝罪し、当該園児の気持ちを丁寧に受け止めること、職員による見守りを強化すること、関係園児への個別の関わり・指導を行うことを確認しました。
4 月	苦情内容	新入园児の慣らし保育において、職員の言葉かけや早退のお願い、登園時間等に関する説明について、保護者が不安・不満を感じたとの申出がありました。
	対応方法	市保育課および心理師同席のもと面談を実施しました。説明や伝え方が不十分であった点について謝罪し、慣らし保育の目的、健康状態確認の考え方、今後の連携方針について説明しました。
10 月	苦情内容	化学物質過敏症および香りによる健康への影響について、子どもの健康状態が心配であるとの申出があり、園だよりへの掲載や全家庭への周知を求めるご意見が、市保育課を通じて寄せられました。
	対応方法	市保育課と協議のうえ、県作成の化学物質過敏症に関するポスターを玄関掲示板に掲示しました。掲示後は、玄関に設置しているお知らせ周知ファイルにも保管し、保護者が閲覧・持ち帰りできるようにしました。
11 月	苦情内容	担任から「髪を切らないと話を聞かない」と言われたと園児から聞いたとして、保護者より申出がありました。
	対応方法	担任へ事実確認を行い、髪に関する声かけと別の会話が混同されて伝わった可能性があることを確認しました。保護者へ謝罪と説明を行い、降園時には母親とも面談を実施しました。今後は、園児への言葉かけについて、より丁寧に行うことを職員間で共有しました。