

令和 7 年度 苦情相談解決結果

郡山認定こども園

■ 洋服の紛失について

● 苦情相談内容

申請日：令和 7 年 5 月 10 日

申出人：2 歳児保護者（母）

内 容：洋服の紛失が 3 回目。返ってこないことに不信感を感じる。

汚れた時、汗をかいた時以外は、着替えをなしにして欲しい。

要 望：毎日の着替えを、汚れた時、汗をかいた時以外は、着替えをなしにして欲しい。

○ 解決・改善

解決日：令和 6 年 5 月 10 日

経過・結果：主任が対応。申し出時に欠席の園児が多く、確認に時間を頂くことを了承してもらい、5 日後の 5 月 15 日に他児のお着替えに混ざっていたものを発見。返却できたが今後も気を付けてほしいとお願いされた。着替えの際に他児との距離を開いたり、片付けまでも職員が見守ったりと、確認作業を強化していくことを職員で共有していく。

■ 園の方針、意向確認について

● 苦情相談内容

申請日：令和 7 年 11 月 10 日

申出人：2 歳児保護者（父）

内 容：子どもがケガをした経緯を担当より説明を受けた際、(11/4)「ケガをさせた相手の名前は子どもから聞くと思う。」と言われ、帰宅後に相手の名前を聞く。別日の送迎時にその子の保護者と会うが何も声をかけられない。普段から、その子の危なっかしい様子や、それを気にも留めていない保護者の様子も気になりモヤモヤしている。

要 望：トラブル時の保護者への報告はケースバイケースだと思うが、園としての方針を聞かせてほしい。

○ 解決・改善

解決日：令和 7 年 11 月 10 日（その場で回答）

経過・結果：副主任との話だったが、副園長も立ち会うことを許可して頂く。

まずは、不安な思いを抱えて過ごさせてしまったことに対して謝罪と、思いを話してくださったことに対しての感謝を伝える。基本的に園で起きた全てのことは園で責任を負う。という考え方なので、職員は名前を出さずに説明することとしていると伝える。ただし、ケースによってはお伝えすることもあるとして、いくつかのケース例をあげさせていただいた。さらにトラブルが続く際は、事実をお伝えし、一緒にその子にとってどうしていくことが最善かを考える時間を設ける時もある。などをお話することで「スッキリしました。」「色々と難しいですね。」と園側の思いを聞いていただいた。

入園時や新年度説明会で保護者への理解を得られるように意識的に機会を設けていく旨もお伝えした。

職員には、保護者へのトラブル説明の際には、園の方針も添えて誤解のない様に伝えることを心掛けること、日頃より子どもの爪を確認して保護者へ注意喚起をしていくことを周知する。