

令和5年度 苦情解決公表 一覧

社会福祉法人 東京児童協会 富久ソラのこども園ちいさなうちゅう

合計件数: 4件

No.	受付日	苦情内容	対応
1	2023/05/01	4歳A児の母より、「朝Tシャツを着せようとしたところ、Tシャツの裾部分が切れていた。なぜ切れてしまったのかA児に確認したところ「B君に、はさみで切られた」と話をしていた。事実確認を行ってほしい。」と問い合わせがあった。	副主任保育士が4月28日保育を行っていた担当保育士2名、幼児担当保育士1名、A児・B児に確認を行った。4月28日16:30頃よりA児とB児が制作コーナーでハサミを使って遊んでいた際、B児がA児のTシャツの裾を切ってしまった。保育士はトラブルについて認識していなかったことが判明した。 ハサミ使用時の約束事・扱い方について子どもへ機会を設けて説明、職員間で制作コーナーの付き方やトラブル発生時の対応方法について確認した。 5月1日降園時、副園長、副主任保育士、担当保育士よりB児母へ上記の旨を説明、謝罪した。
2	2023/11/01	区民より「11:30頃オレンジ色バギーに園児が6名乗車していたが、保育者が見当たらなかった。子どもだけ乗車しているのかと思い、バギーに近づいて確認すると、バギーの傍で保育者が腰をかけ、携帯の画面を見ていた。また、園児1名に対し『帽子を被らないと、戻れないよ』と言葉をかけていた。事実確認を行ってほしい。」と新宿区役所保育指導課へ問い合わせがあった。	園長及び主任保育士が、クラス責任者へ事実確認を行った。 子どもと目線を合わせるために木の植え込みのベンチに腰を掛けながら手遊びを行っており、地域の方から見て死角になっていた可能性があること、入室時刻を確認するために携帯の画面を確認していたこと、帽子を被っていなかった園児に対して「帽子を被らないと、戻れないよ」と促し帽子を装着したことが判明、園児に対する関わり方(立ち位置、言葉かけ、立ち居振る舞い)について再確認した。 園長が上記内容について、新宿区役所保育指導課へ報告した。
3	2024/01/10	一時保育利用について地域家庭より「一時保育利用規約に前月10日まで面談を実施する必要があるが、面談予定日が11日となっている。翌月から利用できるのか。」と問い合わせあり。面談日を調整した際に、翌々月より利用可能であることを説明している旨を再度説明すると「そのような説明は受けていない」とのご意見があった。	主任保育士が一時保育担当保育士へ事実確認を行った。 面談日の調整を行った際に、一時保育担当保育士より翌々月以降より利用可能であることを説明していたが、説明内容が伝わっていなかったことが判明。 主任保育士より地域家庭へ連絡、説明不十分であったことを謝罪した。 園長が上記内容について、新宿区保育指導課へ報告した。
4	2024/01/19	1歳男児母よりkindyにてご意見いただく。家で「おにくるからかたづける」などと怖がる様子あり、園で怖がらせるような声掛けがあるのであればやめてほしいとのご意見あり。	主任保育士がクラス職員に聞き取りを行う。鬼のお面制作を行っている時期でもあり、鬼＝「こわい」という会話は子どもや保育者の中でされていた。「おしなないと鬼が来るよ」などの声掛けをする職員はいなかったが、行動を急がせるときに「おにくるかな」など怖さをおおる発言はあった。 節分のねらいとして、鬼を怖がらせることを目的としていないことを職員間で確認(職員会議にて周知報告)結果として怖がらせてしまっている状況について保護者に説明、謝罪した。節分の会の持ち方について説明し、子どもを怖がらせることを目的とせず、伝統行事として楽しみたい旨伝えている。
5			
6			
7			
8			
9			
10			