

<2024年度 苦情等の状況>

対象 事業所	受付日	申出人	受付方法	受付内容（※概要）	対応・解決結果
古志	2024.6.20	利用者・家族	連絡ノート	「他の園児に帽子を土の中に埋められた」ことの指摘と、相手方保護者に対する伝達（注意喚起）の申し出。	園児を預かっている時間に発生したことは、基本的に保育園の責任として謝罪し、保護者（相手方）には、その必要性を考慮して対応する旨を伝えた。 園児らには【自分が嫌なことをされたらどう感じるか】を話す機会を設けた。 一連の対応後、状況を把握している職員のいることがわかり「嫌がらせの類ではなく双方が一緒になって遊んでいたこと」と判明。一部の職員のみで話し合うのではなく、勤務していた職員にしっかり状況確認できていなかったことを反省し、申し出者に対しても改めて事の経緯を伝えた。
古志	2024.11.12	利用者・家族	口頭（対面）	散歩中に手をつないで走り転倒することが続いたことに対する「手をつなぐから転ぶのでは」という指摘。 併せて「手をつないで走らないでほしい」「手をつなぐなら歩いてほしい」という申し出。	会議にて検討、「散歩中は、どうしても間があき、一緒に歩くためにも走ることがある。他のクラスと出かける際も含め、気を付けていく」こととした。申出者にもそのように伝えている。 その後、施設利用委員会でも議論。歩道のない道路で、保育士が園児の安全を確保するためにとっている方法が【2人一組で手をつないで列をつくり長蛇にしない】こと。片方の園児が衝動的に走り出す可能性は否定できないが、一列で長蛇になるリスク（保育士との距離が離れ対応が更に遅れる）の方が大きいとの意見あり。また、先導する保育士の配慮すべきこととして「後尾の状況確認」「先頭集団と後尾が離れないペース配分」があると確認された。この旨が保育園に報告され、その実施とリスク発生時における検討の継続をしている。