

令和5年3月31日

## 意見・要望等の相談解決結果報告書

第三者委員  
児玉由美・徳重文子 殿

相談解決責任者  
高橋正樹

※令和4年度の苦情は、1件ありました。

受付日	令和5年3月20日(月)
申し出者	父親(1歳女兒)
内容	1年間の活動写真をアルバムで受け取ったが、その中にトイレの写真があった、子どもが座っているが下半身が見えている状態だった
対応	主任保育士が対応し、謝罪する 翌日主任保育士、事務員、クラス担当、担任の6名で、自宅を伺い改めてお話し、謝罪する 後日、母親からも写真はどのような経緯で撮ったのか、園は容認しているのか、どのような対策を取るのか等厳しく言われた。
対策	職員会議にて全職員に、園ではトイレの写真など身体が写るのは、容認しない事、写真は必ず主任、事務、園長の確認を入れる事を確認する。また、写真の掲示は不特定多数から見られることを意識し、撮る内容も考えるよう伝える。 改めて、全職員の意識を再確認し一致させた。

※令和4年度アンケート結果について

(感想)

○保育士の対応について

・担任の先生だけでなく、どの先生も子どもの名前を呼んで、元気に挨拶をしてくれてとても嬉しいです。朝声かけてくれる「いってらっしゃい」も元気をもらいます。

- ・いつも先生方が明るく挨拶をしてくれます。子ども達も伸び伸びと過ごしている雰囲気が良いなと感じます。
- ・いつも子ども達が楽しそうに登園しており、先生たちが好きなんだな～と感じることができます。
- ・いつも先生が笑顔で接して下さるおかげで、毎日安心して子どもを預けることができます。

#### ○「園だより」「クラスだより」について

- ・保育園やクラスの様子がとても分かりやすく、毎月楽しみです。
- ・当月のスケジュールと翌月の行事も案内があるので、仕事の調整もしやすくとても助かっています。
- ・今どんなことをして、どんなことを頑張っていること、気になることを知ることができ、嬉しいです。口頭でも、その日の様子を教えて下さることもあり、園での様子がより分かり嬉しく思っています。
- ・先生にしか見せない姿が、読んでいて見えます。毎回、楽しみにしています。
- ・園だより・クラスだよりの内容が被っている所があり、分かりにくかった。

#### ○その他・保育園についてのご意見、ご要望、ご感想

- ・成長が心配な子どもに対して進級時の引継ぎや面談にもしっかり対応していただきました。いつも優しく接していただき沢山の声掛けや、ご指導本当にありがとうございました。担任の先生や保育園の先生方のおかげで、毎日子どもが笑顔で楽しく、心も穏やかに過ごすことができました。
- ・今年度もコロナで大変な中、色々な対策や行事の開催など、本当にありがとうございました。
- ・毎日、保育園から帰ってくると楽しそうに園でのことを話してくれます。そのような場所を作ってください、いつもありがとうございます。
- ・親子そろって、一ツ葉保育園が大好きです。
- ・お泊り保育での肝試しが心配です。写真で見ただけで、実際どのようにされているかが分かりません。子ども達が怖がっているように見えました。子どもが心配症で、トラウマになってしまうのが心配です。恐怖心を植え付けないよう配慮していただけると幸いです。
- ・副食費が高くなっても良いので、主食を園で炊いてほしい。せっかくおいしい給食の提供があるのに、ご飯は冷えて固くなった物を食べなければならないと思うと不憫です。  
あたたかくて柔らかいご飯も提供してもらえないでしょうか？
- ・連絡帳の内容や表現がストレート過ぎたり、様子が分かりにくかったり、発育、発達

の視点がずれているような書き方をされる職員さんがいて、(楽しみにしている分)悲しい気持ちになることが結構ありました。

・登園アプリの導入を検討してほしい。

以上、アンケート結果では93世帯から回答を得られました。

一ツ葉保育園に対して:雰囲気が良い、先生が明るく、笑顔で接してくれる、子どもが保育園に行くのを楽しみにしている等、好意的に思われている方が多かったです。

また、意見や要望ではアプリの導入やご飯を園で炊いてほしい(夏場は食中毒が心配)などありました。


・アプリの導入では、緊急連絡や重要連絡を流すメールは入れておりますが、その他(登園アプリ等)は検討していきたいと思います。

・ご飯について、現在は調理室の設備や職員の人数等不足していることもあり、園で炊くことは難しいと思われます。夏場は、冷房の効いた部屋で保管をしております。

上記の通り、報告を受け了承しました。

令和5年5月18日

第三者委員

徳重文子 

児玉由美 