

◆苦情解決公表

2025 年度、苦情あり

苦情受付日 2025 年 2 月～3 月

申出者：保護者
内容： 2 月、園児同士のトラブルが発生し、帰宅後に状況を聞いた保護者が再来園して、玄関付近にいた別の園児へ叱責する事案があった。その際、現場に居合わせた保護者が園の対応に不信感を抱いた。保護者より、園内における安全管理体制や、利用者への周知方法について説明を求められた。
第三者委員要否：不要
対応：園児間トラブル発生後、園児への聞き取りを行い、双方の保護者へ個別に状況説明と意見の確認を実施した。保護者から園の初動対応に対する指摘があったため、副園長・主任が立ち会い、謝罪と園としての対応方針を説明した。併せて関係機関へ状況報告を行い、園全体として登降園時の安全管理体制を見直した。園児間トラブル発生時の園の対応については、説明会等を通じて保護者全体へ周知し、理解促進を図った。また、登降園時に保護者や子どもの様子を把握しやすくするため、事務所窓の開放時間を設定し、職員が積極的に声掛けを行うなど、安全確認体制を強化した。さらに、本部担当者が園の対応状況を確認し、保護者への説明に同席することで、園としての改善方針を明確に伝える機会を設けた。これにより、保護者の不安解消につながり、事態は終息した。
結果： 翌年度 4 月のクラス参観にて、登降園時の安全対策や、園児の様子に不安がある場合は職員へ相談してほしい旨を再度周知した。対象園児は年度末まで登園でき、最終日には園長・担任へ挨拶をし、帰宅する様子が見られた。今回の意見を受け、園児間トラブル発生時には、その場にいた職員および担任が両保護者へ速やかに状況説明を行う体制を再確認できた。園長として、保護者の意見を軽視しているように受け取られないよう、言動に一層配慮する必要があると認識した。