

◆苦情解決公表

2025 年度、苦情あり

苦情受付日：2025 年 6 月

申出者：保護者
内容：保護者アンケートにおいて、園児間トラブルへの園の対応に関する意見・要望が寄せられた。特に「トラブル後の情報共有が不十分であること」「やられる側の園児が我慢を強いられているように感じる」となどの不安が示され、園の安全配慮や対応方針について説明を求められた。また、これまでの園の対応が一方的な謝罪に偏っていたのではないかと指摘もあり、保護者の気持ちを丁寧に聞く場の必要性が示された。
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、園長・主任・担任で面談を行い、保護者の心情に寄り添いながら、園としてこれまでどのように課題へ向き合ってきたかを丁寧に説明した。また、保育者の育成や気になる園児への支援について、専門機関への相談や助言を受けながら改善を進めていることを共有した。日常の保育では、主任が気になる園児のそばにつくなど、より細やかな見守り体制を整え、保護者とのコミュニケーションを密にし、家庭での様子も共有し合える関係づくりを進めた。さらに、本部担当者が園の対応状況を確認し、保護者との面談に同席することで、園としての改善方針を明確に伝え、保護者の不安軽減につなげた。
結果：保護者の不安は完全に解消されたわけではないものの、園児・保護者ともに笑顔が増え、園への信頼が徐々に回復した。家庭での園児の発言も積極的に共有されるようになり、「園で先生が守ってくれる」という安心感が見られるようになった。今回の件を通して、園は小さなサインを見逃さず、誠意ある関わりとは何かを見直す機会となった。担任による状況説明と謝罪に加え、主任がアフターフォローを行う体制を整えたことで、保護者のわだかまりが軽減し、事態は終息した。