

# 令和7年度 要望の受付・対応・解決の報告

令和8年3月31日  
長田ちびっこ保育園

本園は、保護者の皆様から寄せられた要望・ご意見とその解決方法についてのご報告をしています。  
本年度は、2件ありましたので、ご報告させていただきます。

受付日	要望・ご意見の内容	解決日	経緯・解決方法の内容
10月2日	口頭にて 2歳児のお子さんのお迎えに来て帰る際、本園の職員が、抱っこを求めている姿を見て、『抱っこしてもらっているの？ひよこぐみさんになっちゃうね。』と数回声を掛けられ、赤ちゃん扱いをされた事。また、門を出た際、落ちていたキーホルダーに子どもが興味を示すと、嫌がっているのにも拘らず、腕や顔に近づけてきて、その対応に嫌な思いをされたとおばあちゃんより話がありました。	→  10月3日	園長と副園長2人で話を聞き、不快な思いをさせてしまった事への謝罪と、当事者の職員と話を約束しました。 ↓ まず、前日の話を伝え、事実確認を行いました。そして、その行為が不適切である事を伝え、今まで何度も不適切行為について話し合ってきた事を再確認し、本人より謝罪をする様に指導しました。
この間、お迎え時に会えず、10月9日に再度副園長より、会う事が出来			
10月17日	玄関の入り口ですれ違って、気づいたと思うけれど、無視をして帰られましたと告げられました。	←  10月17日	おばあちゃんがお迎えに来て下さったので、本人がいるかを確認すると、少し前に帰ってしまったという事だったので、園長より、本人と副園長が話し、また、本人から声を掛けさせて頂く旨を伝えると。  その対応に驚きを隠せず、その場で本人に電話をして確認したら、おばあちゃんかどうか確信が持てず、帰ってしまったという事でした。再度、園長、副園長で謝罪をし、本人が事の重大性をしっかりと理解しているのか、しっかりと話をした上でまた謝罪させて頂きたいと伝えまし
当事者の職員、園長、副園長の3人で、経緯を確認し、相手の思いやどんな対応をするべきだったのかを考える場を設け、相手に対してや今後の自分の姿勢について話をしました。			
		10月23日	お迎えに来て下さった際に時間を頂き、おばあちゃん、園長、当事者の職員といった3人の場を設けさせて頂き、謝罪させて頂きました。また、心配するから伝えていないと仰っていたお母さんにも伝えて頂き、謝罪をしたい事を伝えさせて頂きました。
		10月29日	お母さんに時間をさせて頂き、経緯とお伝えする事が遅くなってしまった事を謝罪させて頂きました。

受付日	要望・ご意見の内容	解決日	経緯・解決方法の内容
1月30日	<p style="text-align: center;">電話にて</p> <p>登園した時に、同じ友達が何回か叩きに来ていて、近くにいる保育者が対応してはいるが、変化がない。実際、目に当たりそうな時もあり、保護者が他児に注意するのはどうなのかと思い、連絡を下さいました。</p>	1月31日	<p>まず、登園時の様子を防犯カメラで確認をすると同時に、対応した保育者に状況を確認致しました。クラスで受け入れをしていた為、声の掛け方や対応の仕方について改めて確認しました。</p> <p>また、30日と31日にご両親にお話をさせて頂き、</p> <p>①保育者の対応の仕方や声の掛け方が適しておらず、不快な思いをさせてしまった事を謝罪させて頂きました。</p> <p>②対する友達においては、本児を傷つける行動ではなく、関わり方が分からず、今少しずつ覚えている過程である事をお伝えしました。</p> <p>③今後も、怪我につながらない様、対応に気を付けていく事を伝えました。</p> <p>直接お話しし、納得して頂きました。</p>