

苦情・相談について

本園では、お子様の健全な発達と保護者さんの子育てを全面的に支援するために、利用者さんの相談や苦情に、積極的に応えるよう努力しています。

【目的】

- ・ 利用者さんと園との円滑なコミュニケーションを図り、利用者が安心して当園を利用いただくことを目的とします。

【体制】

- ・ 相談・苦情解決責任者
むれが岡保育園 園長 川原園 正史
- ・ 受付窓口
滝の神保育園 園長代行 泊 美紀代
むれが岡保育園 担当事務 村井 真裕美

【解決のための第三者委員会】

- ・ 苦情がなかなか解決できないとき、また、直接言いにくいことを解決するために、第三者委員が委嘱されています。
第三者委員 種智 京子 ・ 池田 正巳 ・ 枝元 浩明

【申し出の方法】

- ・ 所定の用紙に記入し、受付窓口にお出ください。（用紙は保育園に準備してあります。）
- ・ 園長、若しくは第三者委員に直接申し出ることもできます。（下の画像参照）
- ・ 牟礼岡郵便局に設置してある御意見箱を利用することもできます。

【解決の記録】

- ・ 受け付けた相談・苦情は、園長が解決に努めます。
- ・ 苦情は第三者委員に報告することを原則としますが、報告をしないことを要望される場合は、その旨を申込書に記入してください。
- ・ 匿名による手紙やお電話等は、すべて第三者委員へ報告するものとします。

【通知】

- ・ 記名の要望については、解決責任者より改善したことの報告を通知します。

【公表】

- ・ 相談や苦情については、御本人が公表を望まない場合を除き、当HP上に公表いたします。

◎ 相談・苦情の種別

- ・ ○印の情報は、相談・苦情解決制度の苦情受付担当者に対して申し立てがない相談・おたずね事案です。
- ・ ＊印の情報は、苦情解決制度に則り「苦情受付担当者⇒苦情解決責任者⇒第三者委員」の手順を踏んで対応した事案です。
- ・ ○印、＊印すべての情報は、第三者委員に通知しております。（申し出人が望まない場合を除く。）
また、○印・＊印すべての情報の中で、適やかな対応が必要と考えられるものは、その内容にかかわらず、相談・苦情検討会議で検討を行い、当法人内で統一的な方針を決定しています。

◎ 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）

【基本】

1. 社会福祉法人吉田向陽会は、個人情報の重要性を十分に認識し、その保護を図るために自主ルールと体制を確立する。
2. 個人情報に関する法令、その他の関係法令及び関係省庁の指導に従って、利用者並びに職員に保護を図る。

【収集・利用・提供】

1. 個人情報の取得に際して、利用目的を明確にし、その利用目的に合った適切な個人情報の収集・利用・提供を行う。
2. 収集・利用・提供に当たっては、当事者または当事者の正当な代理人の同意を必要とする。
3. 個人情報の紛失、漏えい、改ざん並びに不正なアクセスに対しては必要な安全対策をとる。

【安全性確保】

1. 当法人は、個人情報保護の安全性確保のための取り組みの周知徹底のために、必要な対策を講じる。
2. 個人情報保護の安全性確保のための取り組みが間断なく適切に実施されるように、定期的に保護状況の評価、見直しを行う。

※ 問い合わせ窓口

むれが岡保育園 園長 川原 正史
担当事務 村井 真裕美

令和8年度

8月こまごと 相談・苦情例(当園2件 滝の神保育園1件)

内容	保護者より 運動会練習の朝、「緊張する」と話します。 少し心配ですので、様子を見て対応をして欲しいです。
対応	マーチングで覚える事が多いので、緊張するのもかもしれないですね。 様子を見て声かけをしています。また何かあればお知らせ下さい。
内容	保護者より 運動会のかけっこ練習で競争心が沸いています。成長を感じます。 運動会が楽しみです。
対応	かけっこだけでなく、他の競技にも一生懸命取り組んでいます。 競争心もありますが「どうやったら、これ出来るかな？」なども考えながら 取り組んでいます。成長をすごく感じますね。
内容	保護者より お友達とのトラブルで、言葉が上手に伝えられない時があります。 様子を見て下さい。
対応	トラブルがある際は、2人が話をしやすい環境を作るようにします。 以前のトラブルの時には、お迎えの時で話があり出来なかったと聞き ましたので、改めて2人で話をして仲直りしました。
内容	近隣住民の方より 家の前に保護者の車が駐車する時間があり、車が出せない。 駐車しないようにして欲しい。
対応	その日にお詫びを行いました。 また保護者に注意喚起のメールを行い、保護者のお迎えが多い時間は 職員が誘導する事にしました。

こまごと会議 令和8年9月14日(月) 当園にて実施

7月こまごと 相談・苦情例(当園1件 滝の神保育園2件)

内容	保護者より 療育に子供を通わせようか検討しています。 園での様子を教えて下さい。
対応	かしこまりました。後日、お話をさせて頂きます。 (後日園での様子で、お子様の伸びている所、苦手な所を共有しました)
内容	保護者より 園で引っ掻き傷をつくって帰ってくる事が増え、母も引っ掻きます。 園でトラブルになっている事はないでしょうか？
対応	園で傷をつくってしまい、痛い思いをさせてご心配おかけしました。 大変申し訳ございません。お子様のクラスは、発語の発達途中であり、手 がどうしても出てしまうことがあります。トラブルになっておりません。
内容	保護者より 午睡をしていない日は夕方、家で機嫌が悪くなったり、帰る時の車の中で 寝てしまう事がある。
対応	ご自宅での様な環境で寝られていますか？出来るだけ部屋を暗くしたり 静かな環境を整えて、午睡が出来る環境を整えてあげて下さい。

こまごと会議 令和8年8月3日(月) 当園にて実施

6月こまごと 相談・苦情例(当園2件 滝の神保育園2件)

内容	保護者より 入園してから、涙が多い。 早く慣れて、涙が出ないようになって欲しい。
対応	保護者様と分かれてからの、気持ちの切り替えが早くなり涙も早めに とまります。本人の慣れるスピードに合わせていきましょう。
内容	保護者より 自宅で落ち着かない様子が多い。 園での様子はどうか？
対応	遊ぶときなど、気持ちが興奮すると手が出たり、順番が待てない時が あります。そのような時は、本人が落ち着くまで待ってから職員が声を かけるようにしています。
内容	保護者より 引っかき傷を作って帰ってくることが増えているので、園での様子を 知りたい。
対応	怪我を防ぎきれず、傷を増やしてしまい申し訳ございません。 今よりもしっかり見守りをします。 (職員会議で共有して、気をつけて見守りをする事としました)
内容	保護者より トイレの流す音が苦手で、家のトイレに入らず、トイレトレーニングが うまくすまない。
対応	トイレの音、トイレに慣れる事が大切ですね。一緒にトイレに入って数を 数えたりして様子を見るのもいい方法だと思います。 (園でのトイレトレーニングの様子をお伝えしました)

こまごと会議 令和8年7月6日(月) 当園にて実施

5月こまごと 相談・苦情例(当園1件 滝の神保育園1件)

内容	保護者より 帰ってから水筒の中身を確認すると、あまり減っていない。 飲むように話していますが、先生からも飲むように話して下さい。
対応	かしこまりました。 園でも様子を見て、声をかけます。 (子供達に熱中症と水分補給の大切さを話しました。)
内容	保護者より 家での約束事を守れない事が多い。どうしたらいいですか？
対応	どのような約束が、どんな時に守れないか話を聞かせて下さい。 (自宅と園での様子を共有しました)

こまごと会議 令和8年6月1日(月) 当園にて実施

4月こまごと 相談・苦情例(当園2件 滝の神保育園1件)

内容	保護者より 新しいクラスになってから、体調の不調をよく言います。 またお友達とのトラブルも家で話します。
対応	保育園でも腹痛を教えてください。トラブルがあると言うお友達ともおもちゃ の取り合いなどありますが、仲良く遊ぶ事が多いです。 (保護者と面談を行い情報共有と、今後の対応を話しました。)
内容	保護者より パンツトレーニングをさせたいが、本人がしたがない。 本人に任せた方がいいのか？
対応	本人の気持ちが一番大事だと考えます。保育園でも、職員が声をかけます ので、毎日パンツの準備をお願いします。 (本児の気持ちを聞きながら、パンツのトレーニングをすすめました)

内容	保護者より 年少小の頃よりも、吃音が気になってきた。 日によっては良かったりするのですが、どうしたらいいですか？
対応	落ち着いて話せるような環境を作り、話を聞いたり、どうしても出てこない 言葉は、声をかけてサポートする対応をしたらいいと思います。 (園で行っている発達相談の先生にもアドバイスを頂きました)

こまごと会議 令和8年5月1日(月) 当園にて実施

令和7年度

3月こまごと 相談・苦情例(当園2件)

内容	保護者より 少しお漏らしをします。小学生になる緊張からでしょうか？ 少し不安です。
対応	緊張があるかもしれませんが、ただお子様だけではなく、他のお友達もいつもと変わった様子も見られます。 少しずつ話を聞きながら、就学に向けて緊張がほぐせるようにしますね。

内容	保護者より 家で出来ていた、食事のマナーが守れなくなっている。 園ではどうですか？
対応	クラスが変わることによる、環境の変化の影響もあるかも知れません。 園でも手で食べたり、席を立つ姿があります。様子を見ていきます。

こまごと会議 令和8年4月6日(月) 当園にて実施

2月こまごと 相談・苦情例(当園1件)

内容	保護者より 昨年は怖がっていた節分を、楽しく取り組めたみたいです。 日々成長していく姿がとてもたくましいです。
対応	昨年は涙が多かったですが、今年は元気に鬼を追い払ってくれました。 このような事も大きな成長ですね。

こまごと会議 令和8年3月2日(月) 当園にて実施

1月こまごと 相談・苦情例(当園1件 滝の神保育園1件)

内容	保護者より 連休で生活リズムが乱れています。 家で早く寝て欲しいので、お昼寝を短くしてもらえませんか？
対応	活動中の様子を見ながら、お昼寝の時間を調整します。 (様子を見ながら日によって、お昼寝を30分短くしました)

内容	保護者より 制服の注文をしたが、なかなか届かない。いつ届くのか？
対応	こちらが注文をしておりますでした。 (今後は注文を2名で確認して行うようにした)

こまごと会議 令和8年2月2日(月) 当園にて実施

12月こまごと 相談・苦情例(当園2件)

内容	保護者より インフルエンザで発表会を休んでしまったので、何かで見たいです。
対応	後日、動画を撮り配信するように考えます。

内容	保護者より パンツにうんちがついて、帰ってくることが多くなったので確認して欲しい。
対応	排便をする際は、声をかけてもらい、拭けている確認します。

こまごと会議 令和8年1月5日(月) 当園にて実施

11月こまごと 相談・苦情例(当園2件)

内容	保護者より 芋掘りでいい体験が出来ました。 次のお休みに食べようと思います。ありがとうございました。
対応	自然の中で、普段出来ない経験をするのはいいことですね。 お子様もお芋を食べるのを楽しみにしていると、話してくれました。

内容	保護者より 発表会の劇のセリフを家で練習しているのですが本人が「覚えられないか心配だ」と話しています。様子を見てほしい。
対応	難しいような場合はセリフを短くしたり、対応します。 ご自宅での様子をまた教えて下さい。

こまごと会議 令和7年12月1日(月) 当園にて実施

10月こまごと 相談・苦情例(当園2件・滝の神1件)

内容	保護者より マラソン大会お疲れ様でした。開会式から子供は涙を流していましたがスタートの時には落ち着いて、先生に伴走してもらいながら最後まで泣かず に、転ばず走れました。ありがとうございました。
対応	マラソン大会のご参加、ご協力ありがとうございました。 始めは泣いていましたが、最後までよく頑張りましたね。 ママ達が見えて、ママのところにいきたくて教えてくれましたが走り切ってくれました。

内容	保護者より 保育園から帰ってから、腰を痛がった。しかしトイレで排尿をすると、痛みが なくなった。子供に話を聞くと、日中トイレに行っていないとのことだったので トイレに行くように声掛けをして欲しい。
対応	こまめにトイレに行くように声かけをしているつもりでしたが、今後気をつけて 声掛けをします。様子に応じて、排尿しているか確認も行います。

こまご会議 令和7年11月4日(月) 当園にて実施

内容	保護者より 何でも噛みちぎって口に入れるようになり家でスポンジを食べていることがあったので気をつけてください。
対応	お知らせありがとうございます。 職員で共有して、今後の見守りを行います。

9月こまご 相談・苦情例(当園2件・滝の神1件)

内容	保護者より 運動会では、子供の発表に感動しました。家では不安な様子を見せていましたが、しっかり出来て感動しました。
対応	園での練習をすごく頑張っていました。 ご自宅でも練習をしていたと本人からも聞きました。本番では大きな声でかっこよく言っていましたね。次の行事も一緒に楽しく頑張りますね。

内容	保護者より 家でのトイレの回数が多い。園ではどうですか？排便をする際にすこし痛みも訴えます。病院に行った方がいいですか？
対応	園では午前中に2回、午後に2から3回トイレに行きます。 排便がされているか確認出来ていませんので、様子を確認しておきます。 痛みもあるような念の為、病院受診をおすすめします。

こまご会議 令和7年10月6日(月) 当園にて実施

内容	保護者より 砂を食べてしまうのですが、保育園でもたべますか？ 口に入れないように、食べないように気をつけて欲しいです。
対応	保育園でも砂を食べてしまう様子が見られます。 職員内で共有して、口に入れないように見守りを行います。

8月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 家でかんしゃくがひどいです。泣き出すと止まらない。 保育園ではどうですか？
対応	保育園でも同様なかんしゃくはあります。 今後の様子もお伝えしますので、かんしゃくが和らぐようないい方法を一緒に見つけましょう。

こまごと会議 令和7年9月1日(月) 当園にて実施

内容	保護者より 使用後のオムツをリュックに結ばれているが、それがほどこにくい。 カラビナを用意するので、そちらにつけて欲しい。 また他の職員にも伝えて欲しい。
対応	かしこまりました。 職員で共有して、今後対応します。

7月こまごと 相談・苦情例(当園2件)

内容	保護者より 夏祭りはとても子供の成長を感じられました。 ありがとうございました。
対応	年長時になり、いろいろな事に一生懸命取り組んでいますね。 あとの行事も一緒に楽しみながら、頑張ってくださいね。

こまごと会議 令和7年8月4日(月) 当園にて実施

内容	保護者より 発達の遅れが気になります。 相談窓口や、今後どのように対応したら良いか教えて欲しい。
対応	定期的な発達相談の先生と話す場があるので、お子様の様子を見てもらいますね。相談窓口も確認してお知らせ致します。

6月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 家でのゲームの使用時間が多く、やめられない。 どうしたらいいですか？
対応	まずゲームをやる時間や、回数がどれくらいか教えてください。 お子様にも話をして、時間が長いと、回数が多いとどんなことがあるか話してみます。

こまごと会議 令和7年7月1日(火) 当園にて実施

内容	保護者より 園でのプール遊びの水が冷たいので、プール遊びをさせたくない。 お水を温かくするなど出来ないですか？
対応	プールの位置を変えて、シャワーからお湯を入れたり、日差しが当たるようにします。プールあとには温かいシャワーで体を流すようにします。

5月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 子供が物を投げたり、手を出す事が多くなり、動きも多いと感じる。 保育園ではどうですか？
対応	園でも同様な様子が見られます。しかしお子様の年齢としても、そのような様子が多い時期なので、引き続き様子を見て様子をお伝えします。

こまごと会議 令和7年6月3日(火) 当園にて実施

内容	保護者より 体操の日を忘れるため、毎日体操服をリュックに入れていてもいいですか？
対応	リュックはお子様がからう物なので、荷物になってしまいます。 リュックには入れず、体操の日に着て登園するようにお願いします。

4月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 家で保護者の言う事を無視する事がある。 もしかしたら耳が聞こえにくいかもしれないです。 園でも様子を見て下さい。
対応	園生活では先生や、お友達を無視するような事はありません。 子供によっては大人の低い声などが聞こえにくい子もいるので、聞こえにくい音があるかも知れないですね。園での様子を見ておきます。

こまごと会議 令和7年5月7日(水) 当園にて実施

内容	保護者より 体重が増えないため、休憩を挟みながらでもミルクの量を増やして欲しい。
対応	体をマッサージしたり、動かしたりして少しでもお腹がすくように活動してミルクの量を増やせるようにしていきます。

令和6年度

3月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 家で黙って物を切ったり、悪いことをする。 注意してもなおらない。
対応	園では同様な様子は見られないです。他にどんな行動があるかお知らせ下さい。 お母様が悪いと思った行動に対して、お子様に「やったことは良いこと？悪いこと？」と繰り返し聞いてみて下さい。

こまごと会議 令和7年4月7日(月) 当園にて実施

内容	保護者より 砂を食べてしまうのですが、保育園でもたべますか？ 口に入れないように、食べないように気をつけて欲しいです。
対応	保育園でも砂を食べてしまう様子が見られます。 職員内で共有して、口に入れないように見守りを行います。

2月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 最近子供が、一段と落ち着きません。外出時も走り回ったり、話が多い。 発達相談の先生にも相談させて欲しい。
対応	保育園でも落ち着かず、走り回り、危ない時が多いです。 お母様が他にも相談したいことがあるようでしたら、発達相談の先生と相談 出来る時間を設けます。

こまごと会議 令和7年3月3日(月) 当園にて実施

内容	保護者より 保護者が停める駐車場の真ん中に、車を停める保護者がいてドアを開けれ ない事があるので注意をして欲しい。
対応	駐車する際の注意事項をメールでお知らせしたり、停め方がルールと違う 保護者様がいたら声掛けを行います。

1月こまごと 相談・苦情例(当園2件)

内容	保護者より 最近子供のかんしゃくが多いです。私や、父に手を出します。 弟が産まれることに對しての、赤ちゃん返りでしょうか。
対応	お母様のお腹もふくれてきて、環境が変化することを息子さんも感じている のかもしれませんが。もしかしたら赤ちゃん返りもあるかもしれないですね。 園でも職員やお友達に手を出さないか見守りを行い、その他の変化が あればお伝えしますね。

こまごと会議 令和7年2月3日(月) 当園にて実施

内容	保護者より お友達がお昼寝中に子供をつねったりするそうです。 様子を見て対応して下さい。
対応	気付かずすみませんでした。 様子を見ながらつねった子に話をしたり、続くようであれば午睡の場所を 変える事も考えます。

12月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 発表会で子供の成長をすごく感じました。 息子があんなに出来るなんて思いませんでした。
対応	練習の成果が出せましたね。発表会のダンスだけではなく、日々しっかり 成長しています。今後も日々の成長をサポートします。

こまごと会議 令和7年1月14日(火) 当園にて実施

内容	保護者より お友達が母親のことについて悪いことを言った、と傷ついて帰って来ました。
対応	言った子と話をして、言ったのか、なぜ言ったのか確認しました。 言われた子が傷ついたことを伝えて、あやまる機会を作りました。

11月こまごと 相談・苦情例(当園2件)

内容	保護者より 毎日持たせる水筒ですが、ここ最近ほぼ中身が残った状態で戻ってきます。
対応	おやつ、戸外遊び時に飲む時間を設けていますが、飲む量まで確認出来て いませんでした。これからも乾燥する時期なので声掛けしますね。

こまごと会議 令和6年12月2日(月) 当園にて実施

内容	保護者より お外遊びの際にお友達からフラフープを首にかけられて引っ張られたと 子供が言いました。命に関わることなので報告しました。
対応	見守りが足らず、申し訳ございませんでした。 遊ぶ際のルール、道具の使い方を子供達に再度お話しします。 お子様に痛い思いをさせて申し訳ございませんでした。

10月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 保育園に行くまではニコニコしていますが、園につくと『怖い、行きたくない』 と言います。何か変わったことはありませんか？
対応	Aくんの言葉の理解力が上がってきたため、今までは「ダメ」と一言で伝えて いたことを「●●したから、ダメだよ」と、なぜダメなのかの理由を伝えたり、 活発になり、声を掛けられることも多くなったため、怖さを感じたのかもしれ ません。申し訳ありません。声掛けに気を付けてその都度お知らせしますね。

こまごと会議 令和6年11月5日(火) 当園にて実施

内容	保護者より 毎日なかなか寝てくれません。12時を過ぎるのが当たり前で、眠たく ても、うとうとしながら遊び続けています。
対応	まずは、毎日規則正しい時間に布団へ向かう習慣をつけていくことが 大切だと思います。それでも続くようであれば、療育の先生にも相談 されてみたら、良い方法が見つかるかもしれませんよ。

9月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より お友達との関わりは、最近どうですか？トラブルになったりしていませんか？
対応	おもちゃの貸し借り時に見受けられる事はありますが、Aちゃんだけではありませんよ。なぜだか一緒に物があるのに、お友達が持っているときと良く見えてしまうんですよね…。不思議です。また、何か見受けられたときはその都度お伝えしていきます。

こまごと会議 令和6年10月2日（火） 当園にて実施

内容	保護者より マラソン大会では、みんなの前に立って言葉を言うと言いました。大丈夫かな…。私の方が緊張と不安で、原稿などありましたら家でも練習させてください。
対応	ご協力ありがとうございます。ぜひ、ご家庭でも練習させてください。 練習を始めたばかりですが、楽しそうに覚えていますよ。 本番はすぐそばで寄り添い、なるべく本人が不安にならないようにしていきますのでご安心ください。

8月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 家で、何かあると手が出るようになってきました。保育園でお友達に手を出していないか心配です。
対応	まだ言葉でうまく伝えることが出来ないため、その気持ちの表れなんでしょうね。お友達に手が出そうな時は、止められるように注意して見守っていきます。言葉で伝えられるよう声掛けもしていきますね。

こまごと会議 令和6年9月2日（月） 当園にて実施

内容	保護者より 家での癇癪がひどくなってきて、手がかかようになってきました。 保育園ではどうでしょうか？
対応	保育園では、癇癪など想像が出来ないほど大人しいです…。まだ保育園で自分を出せるほど慣れていないということなのでしょうね。保育園で頑張っている分、お家では感情が出てしまうのかもです。保育園でも安心して自分が出せるくらいになるまで、声掛けやスキンシップを頑張っていきます。

7月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 気分が高まると、話しが聞けなくなり手が出ます。以前、発達相談を利用したことがあるのですが・・療育が必要じゃないかと不安です。
対応	発達相談の記録も確認しましたが、現状をみても療育の心配はないと思いますよ。保育園でも、気分が上がった時のみ話しが聞けない、手が出てまうという姿が見られますので、その都度お話しして注意が向くようにしていきたいと思います。

こまごと会議 令和6年8月5日（月） 当園にて実施

内容	保護者より 寂しくて一人で眠ることが出来ません。ちょっかいを出したり、中々寝てくれません。
対応	兄弟も出来て、保育園ではお世話もする姿が見られるお姉ちゃんですが、かまって欲しい気持ちが出てしまうのかもしれないね。 保育園でもたくさんスキンシップをとって、少しでも寂しさが紛れるようにしていけたらな・・と思います。お昼寝も少しだけ早く起こしてみますね。

6月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 夜、YouTubeをみていました。なかなかやめられず・・。朝は、自分で起きてくれたらいいのですが、準備せず、ウロウロのんびりしています。
対応	楽しい動画がいっぱいありますもんね・・。本人だけじゃなく、他にもお子さまがいて、寝てもらうのも毎日大変ですよ。この機会に眠る事の大切さをお話せともりました。園では、お布団に入るとすぐ眠ってくれるAちゃん。お家でも、早く眠ることが出来ますように。

こまごと会議 令和6年7月1日（月） 当園にて実施

内容	保護者より 寝ているときに指しゃぶりをするので、気が付いたら外してほしいです。
対応	活動中は全く見られませんが、園でもお昼寝の時は、指しゃぶりをしている姿がみられます。無意識なのでしょうね。見かけたら、その都度外していきます。

5月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 活動に意欲的に何事も参加出来ているでしょうか？初めての事・慣れない事に嫌がる事が多いので、心配です。
対応	活動中は、まだ慣れず意欲的ではないかもしれませんが、他のお友達と一緒に嫌がることなく、過ごせています。また、何か気になることがありましたら、お聞きます。

こまごと会議 令和6年6月3日（月） 当園にて実施

内容	保護者より 羊の苗植えは、初めての経験だったのでとても楽しかったようです。色々な経験を通して、これからも感動してほしいと思います。 ありがとうございました。
対応	初めての苗植え。楽しんでもらえて良かったです。上手に土を握っていましたよ。これからもっと様々な活動が増えていきます。沢山の物に刺激を受けて、色々なものを吸収してほしいと思います。

4月こまごと 相談・苦情例(当園1件・滝の神1件)

内容	保護者より 園で排便があったか本人に聞くと中々教えてくれません。「分からない」と覚えていないようです。園の方から教えて頂けると助かります。
対応	給食後、トイレに行くとの事だったので声をかけ、流す前に教えてもらい確認することが出来ました。引き続き声かけを行い確認をし、お伝えしていきたいと思います。

こまごと会議 令和6年5月7日（火） 当園にて実施

内容	保護者より みんなの前で着替えることに、抵抗があるようです。
対応	他の子ども達から見えない場所で着替える環境を作っていきますね。 また、お子さまの不安が消えるよう配慮していきます。

令和5年度

3月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 便秘の為、水分を多く摂らせてほしいです。
対応	毎日の水筒準備ありがとうございます。水分を摂るように声かけはしていたのですが、量までは確認不足でした。水筒以外に、牛乳やコップで麦茶を飲んでいるのですが、足りなかったですね。申し訳ありません。これからは、水筒の残量確認をして、無理なく飲ませていきますね。

こまごと会議 令和6年3月30日(土) 当園にて実施

内容	保護者より 朝着替えたくない、ぐずって困っています。
対応	それは朝から大変でしたね。まだ、眠たかったのか・・・遊びたかったのか・・・何か、嫌な理由があったんでしょうね。どうしても着替えてくれない時は、そのまま登園されて大丈夫ですよ。保育園で落ち着いてから着替えてもらいますので。

2月こまごと 相談・苦情例（当園 3件）

内容	保護者より 部屋を片付けると、人形の髪の毛が散髪されていました。自分の髪も切った残骸が…。ハサミを隠しても探し出し、切ってはいけないものを切って、怒られています。
対応	自分の髪まで切ったんですね。怪我がなくて良かったです。ダメなことをダメと伝えていくのは、難しく大変ですよ。保育園でも伝えていきます。『ハサミは危ないこと』『切ってはダメなものがあること』を話していくと同時に、ハサミの使い方を伝えていきますね。

こまごと会議 令和6年2月14日(火) 当園にて実施

内容	保護者より 最近、制服で登園するのを嫌がり、洋服で行きたがります。 どの程度頑張らせたら良いでしょうか？
対応	個別で話をし、思いを聞いてみたところ『朝動きたくない、眠たいから…。お着替え好きじゃない。』と、気持ちを伝えてくれました。気持ちを受け止め、保護者の方には、『出来たところまでで大丈夫なので、難しい時は制服を持たせてください』と、お願いをしました。
内容	保護者より 食事の時の姿勢や、口を開けて食べるのが何度注意しても直りません。 最近はお箸の持ち方を練習していますがそれも難しいようで…。 他のお友達はどうですか？
対応	保育園でも小学校に向けて、姿勢や持ち方など声掛けをしているところです。その時は正しい姿勢になりますが、またしばらくすると崩れてしまいます。他のお友達も一緒に、お互いに気付いたら声をかけあいながら練習している姿もみられますよ。

1月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 嫌なことがあると、持っているもの・携帯・おやつの皿などを投げる時期です。 携帯はやめてほしいです。
対応	そんな時は、ちゃんと叱りますか？ダメなことはちゃんと教えるのが親の役目 ですよ。難しい年頃ですが、そろそろ話をすれば、解る時期です。物事を伝え、 なぜ投げたらダメなのかを教えていきましょう。根気強く諭していきましょうね。 大変でしょうけど、私たちと一緒に伝えていきますので、何でもご相談ください。

こまごと会議 令和6年1月9日（火） 当園にて実施

内容	保護者より 最近水筒の中身がこぼれている事が多い気がします。カバンにしまう時に 気をつけて頂くか、中身を捨ててもらえると助かります。一部の部品が はずれていました。
対応	水筒こぼれの件、申し訳ありませんでした。出来るだけ立てて入れるように していますが、こぼれてしまったので、中身を捨ててお返しするように 致します。本当に申し訳ありませんでした。

12月こまごと相談・苦情例（当園1件・滝の神1件）

内容	保護者より 上様式に参加させてもらいありがとうございました。 あまり体験できることではないので、とても楽しかったようです。 お金を百円玉に替えると大喜びでした。
対応	なかなか参加することのない催事。喜んでもらえて、良かったです。 お金を見て『これが百円になるんだ』と、新しい発見もできたかな？ みんなの嬉しい声为上様式を盛り上げてくれました。

こまごと会議 令和5年12月12日（火） 当園にて実施

内容	保護者より 夜泣きをするようになったり、甘えが強くなりました。
対応	お母様のお仕事も復帰されて、生活リズムに変化もみられ、情緒が 落ち着かないのかもしれないですね。保育園でも気を付けて見守り、何か あった時は、すぐに伝えますね。そして少しでも安心出来るよう スキンシップを多く取っていきたいと思います。

11月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 4歳の壁なのでしょつか……。朝から1日中ぐっすりとはなし、怒つくはかりもダメと悪い抱き よせ と、「いや！ あっち行って！」と言われたり。しばらくすると、にこにこで話してきたり……。 本人も大変そうですが、振り回されてこちらも大変です。
対応	1日中ぐっすりのはとても大変ですね。本日も園りの力でも……。本園に毎日お返されたく す。 「私をみて！」という気持ちかもしれませんね。お子さまも産まれ、今はインフルエンザと 大変ですが、我慢してずっとにこにこするよりいいのかもしれません。

こまごと会議 令和5年11月12日（火） 当園にて実施

内容	保護者より 最近また言葉が増えて、色々な事を伝えてくれるのでママ嬉しいです。少しずつ本人の ペースで！ これからも楽しみです。
対応	言葉が本園に増えてきたのはとても喜ばれます。家庭から本園のつながりが増えて、楽しいです。色々とこ れ、 み・ふあ・そ・ら』を覚えてきたので、発表会に向けてピアノを頑張っていきたいと思ひ ます。

10月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より （前日、登園時から機嫌が悪く涙が多かった）本園にご迷惑をおかけします。 昨日は、お昼寝しなかったからかすんなり眠ってくれました。今日は、どうなるか 心配ですが、よろしくお願いします。
対応	昨日の事が嘘のような穏やかさでした。「今日は、泣かないで来たよ！」と、 話してくれました。日中もお友達と同じように活動し、外遊びでは小さなお友達に 優しくお世話をしてくれました。

こまごと会議 令和5年10月10日（火） 当園にて実施

内容	保護者より 最近、夜ご飯がなかなか進みません。昨日は、私と一緒に頑張って完食して くれた後、お皿を洗うお手伝いをしてくれました。
対応	延長保育のおやつが多かったかもしれませんね。申し訳ありません。 晩ご飯に差し支えの無いよう量を付けていきますね。

9月こまごと 相談・苦情例（当園1件・滝の神1件）

内容	保護者より ご飯をちゃんと食べると約束をしていたからか、家でたくさんトマトを食べてくれました。お帳面に『トマトをたくさん食べた』と、書くように何度も念押しされました。
対応	トマトをたくさん食べられたのですね。保育園でも色々な先生に褒められて、とても嬉しそうにしていました。昨日の給食で出たトマトスープを「苦手なものからたべてみようか？」と、声掛けをするとトマトを食べてはスープを飲んで・・・と、自分なりに苦手な物の食べ方を考えていました。すごいです。

こまごと会議 令和5年9月12日（火） 当園にて実施

内容	保護者より インフルエンザ・コロナウイルスの検査が陰性だった場合、熱が下がって24時間たたなくても登園してもいいですか？
対応	申し訳ありません。なるべく24時間は、自宅で静養して頂くようお願いしております。ご了承ください。

8月こまごと 相談・苦情例（滝の神 2件）

内容	保護者より 家で過ごしている時に、姉妹を噛んだりします。 保育園では、大丈夫でしょうか？
対応	今のところ、園の方では大丈夫ですよ。 もしも、噛みそうな雰囲気になった時は、すぐに止められるように 気を付けて見守っていきますね。

こまごと会議 令和5年8月8日（火） 当園にて実施

内容	保護者より 午睡の時間を、短くしてほしいです。
対応	運動会の練習などにより、午睡の時間が短くなり体も疲れやすくなっているので、横になって体を休めるようにと、子ども達には伝えています。そのため、1人だけ早く起こすことは難しいです。冬頃からは、進級に向けて午睡の時間を減らしていきます。

7月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 人の物を勝手に使ったり、壊したりします。また、自分の物と人の物の違いや、勝手に触る事は、良くないことだというのが分からない歳なのでしょうか？ 何度も同じことで叱られても、伝わらないです。
対応	なぜ叱られても伝わらないのか、何に対してなのか、きちんと理解して話してあげました。 悪いことだと分かっているけど、欲しいとどうしても取ってしまうようです。 園でも同じような事があったら、その都度声掛けをして繰り返し伝えていきます。

こまごと会議 令和5年7月11日(火) 当園にて実施

内容	保護者より 人の物を勝手に使ったり、壊したりします。また、自分の物と人の物の違いや、勝手に触る事は、良くないことだというのが分からない歳なのでしょうか？ 何度も同じことで叱られても、伝わらないです。
対応	なぜ叱られても伝わらないのか、何に対してなのか、きちんと理解して話してあげました。 悪いことだと分かっているけど、欲しいとどうしても取ってしまうようです。 園でも同じような事があったら、その都度声掛けをして繰り返し伝えていきます。

6月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 家での夜泣きが多くなり、魔の2歳児を実感しています。
対応	魔の2歳児に皆様まされますよね。自分でやりたいという気持ちが芽生え、主張が始まります。とことん付き合うか、見守るか。アピールもあったり、本人の葛藤もあるでしょう。3歳になれば、自然と落ち着くと思いますが、言葉に耳を傾け、【自分でやりたい】に肯定的に対応していくと良いかと思います。

こまごと会議 令和5年6月13日(火) 当園にて実施

内容	保護者より 親子遠足は、産後間もなかったので祖父母が参加したが、お友達と遊ぶ子ども達を見ることが出来て、とても楽しかったと話していました。 ありがとうございました。
対応	お弁当は、お母さまが準備されたと、当日おばあさまから聞きました。 大変な中、ありがとうございました。お子さまの楽しむ姿をお見せる事が出来て、私たちも嬉しく思います。ご参加ありがとうございました。

5月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 熱などでお迎えに行く時、ミルクの時間を調整して欲しいです。 病院で待っている間、ぐずって大変でした。
対応	お子さまに辛い思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。こちらの連携ミスで、兄弟のお迎えがあることを知らずに対応してしまいました。申し訳ありません。今後このような事が無い様、全員で周知して十分気を付けてまいります。

こまごと会議 令和5年5月9日(火) 当園にて実施

内容	保護者より 歯磨きは、お膝に頭を乗せてしていますか？家では、なかなかさせてくれなくて。 どのように行っているのか、教えていただけたらと思います。
対応	椅子に座った状態で、最初は自分で磨く練習をしています。 その後、椅子に座ったまま、私たちが仕上げ磨きをしています。 歯磨きを嫌がることなく、大きな口を開けてくれますよ。

4月こまごと 相談・苦情例（当園1件・滝の神1件）

内容	保護者より 家での食事は、スプーンやフォークを使っていたので、お箸で食べられるように進めていきたいと思っています。あつという間に日々が過ぎていくので、色々と出来ることを増やしていきたいです。
対応	保育園でもお箸を勧めています。『いや！』と言ってなかなか使ってくれようとしません。無理のない様、声掛けをしながら、少しずつでも触れてくれる機会を増やしていけたらと思います。

こまごと会議 令和5年4月11日(火) 当園にて実施

内容	保護者より 離乳食について、卵などまだ試していない食品を登園前に与えても良いか？ 新しい食品を試すタイミングが分かりません。
対応	新しい食材は、提供後1～3時間は、ご家庭で様子を見れるようにしてください。 卵は固ゆでにして、魚・豆腐がしっかり食べられるようになってからあげてみたら良いですよ。

令和4年度

3月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より まだ赤ちゃん返りしているようで、ごはんも着替えも母親に「手伝って～」と甘えて、自分でしてくれません。
対応	まだまだお母様に甘えたい時期ですもんね。園でも甘えてくることがありますが、お兄ちゃんだから出来るよねと声掛けをすると、しっかり自分でしてくれますよ。出来たあとは、いっぱい褒めてあげると少し照れながら笑っています。

こまごと会議 令和5年3月14日（火） 当園にて実施

内容	保護者より カレー作りや空手道・スポーツクラブなど、子ども達の為に色々な事を経験出来たことが、嬉しく思います。
対応	一生懸命頑張る姿をみると、私たちも嬉しくなります。楽しい思い出もたくさんできましたね。

2月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より 離乳食を始めていますが、一口食べると後は嫌がって食べてくれません。家では2回食です。
対応	様子を見ながら、まずは一口ずつから進め、徐々に量を増していくように園でも心掛けますね。

内容	保護者より 家でのトイレトレーニングに苦戦しています。前は自分から「トイレ！」という事もあったのですが、最近は誘っても「トイレ行かない！」と言います。
対応	トイレよりも遊びたい気持ちなどが大きいと、「行きたくない」となってしまうようですよね。園では他のお友達と一緒に連れて行ってくれます。トイレの場所までかけっこだったり、ゲーム感覚で行くと楽しんでトイレに行ってくれるかもしれませんね。

こまごと会議 令和5年2月14日（火） 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 園で給食のお汁やお野菜を食べていますか？家では苦手な野菜が最後に残り、好きなものをおかわりしようとするので注意します。
対応	園では、周りの子ども達からの相乗効果でお野菜も食べてくれますし、時間になったら片付けるとルールを決めています。率先して「みんなお片付けだよ」と知らせくれる程しっかり者ですよ。

1月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より連絡帳にて 入所初日にストローマグを入れてたら、リュックに入れて返されたので、 どうやって水分補給をしているのか気になっていました。園で麦茶をあまり飲みたがらな ことを早く知れて良かったです。
対応	マグマグの件、申し訳ありませんでした。園でコップから麦茶を飲みたがらないので スプーンで飲ませたり、工夫しています。マグマグをお預かりして飲ませてみますね。

こまごと会議 令和5年1月10日(火) 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 最近自分の思い通りにならないと、すぐにイライラしたり、怒ったり泣いたりすることが 多いです。その事が赤ちゃん返りからくるものなのか、まだ理解ができていないのか 両親共に悩みます。
対応	年末年始のお休み明けでなかなか調子が戻りにくいですね。園では怒った することはないようです。 お友達とふざけすぎたりしてお話することもあります。お話を聞いてくれてし 穏やかに落ち着いて過ごせるよう、気を配っていきますね。

12月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より連絡帳にて 赤ちゃんだったのに、少しずつお姉ちゃんになってきて嬉しいです。 お皿を運んだり、洋服を洗濯カゴに持っていったり、保育園に行きだしてから 急激にできることが増えました。いつもありがとうございます。
対応	周りをよく観察して、そして“やってみよう”という気持ちを 持ってくれたからだと思います。

こまごと会議 令和4年12月13日(火) 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて イヤイヤ期と何で？ の時期が重なっており、悪いことをしたら “なんで？” やイヤイヤを繰り返します。時折どう対処するべきか 分からなくなっています。
対応	なんで？の時期は、答える側も大変ですね。イヤイヤは園では 見られないですが、お家で甘えたい気持ちもあるのかな？ 怒られたあとのなんで？は、わかるまで繰り返し伝えることが 大事なのかと思います。園でも疑問にしっかり答えていきたいと思っています。

11月こまごと 相談・苦情例（当園 2件）

内容	保護者より連絡帳にて 言葉使いが丁寧で、素晴らしいです。保育園のおかげです。 ありがとうございます。 私も仕事が忙しくて、子どもとの時間がなかなか作れず、ゆっくり 息子と関わりたいな。
対応	お仕事と子育ては大変だと思います。 園での成長を少しでもお伝えできればと思います。

こまごと会議 令和4年11月8日（火） 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて マラソン大会では色々ありがとうございました。 本人（息子）の目標を達成することができ、親としては感無量でした。
対応	マラソン大会へのご参加とご協力ありがとうございました。 目標を達成したのはすごいですね。練習の時から目標をキープして、 ずっと頑張ったことは本当にかっこよかったです。

10月こまごと 相談・苦情例（当園 5件）

内容	保護者より連絡帳にて 「ママ、バイバイ、出来たあー」と、3つの言葉をつなげて、しゃべる こともできるようになり、びっくりしています。
対応	園でもお友達とたくさん触れ合って、言葉の数も増えてきています よね。これからたくさんのかたちをお話していきたいと思います。
内容	保護者より連絡帳にて 今朝は、お兄ちゃん達を見送りに少しお散歩。昨日もお散歩したか らか「もっと行きたい」のアピールで中々帰れず。 朝ご飯も“これじゃない”とアピールで、全部に手をつけたがりま す。わがままに負けてたまるかと毎日が戦いです。
対応	大変ですね。でも、こんな時期も「懐かしい」って振り返る日がすぐ 来るんですね。今日も思い通りいかなくて怒っていましたが、「〇〇 くん!!」と声を掛けるとしぶしぶ食べてくれました。

こまごと会議 令和4年10月11日（火） 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 最近、好き嫌いが激しく困っています。園ではちゃんと好き嫌いなく 食べてますでしょうか。
対応	園では好き嫌いはほとんど見られません。今日のメニューもおかわ りするほどでした。「机に肘をつかない」という約束の声掛けをする くらいで特に気になることもなく、たくさん食べてくれています。

9月こまごと 相談・苦情例（当園 4件）

内容	保護者より連絡帳にて 小さな貯金箱にお金を入れるのにハマリ、ひまさえあればお金を出して、また入れてをくり返しています。この向きじゃ入らないと分かる移動したり、貯金箱を動かして入れたり器用に入れるので、すごいなーと思います。
対応	〇〇ちゃん、「落とす」活動に興味をもっているんですね。教えて頂きありがとうございます。園でもカリキュラムの中に、取り入れていこうと思います。

こまごと会議 令和4年9月13日（火） 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて この頃は（息子は）おふざげが多く、何をするのもおふざけてから。少し困っています。
対応	園でも少し多くなっていて、保護者のお話も耳に入らないことが増えています。この年齢はよくあることなので、その都度良いか悪いかを聞いてお話をしています。繰り返し問い聞かせ、様子を見ていきますね。

8月こまごと 相談・苦情例 ※ こまごと会議 令和4年8月9日（火） 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 最近口が悪い時があって、姉の時にはなかったのでびっくりです。
対応	まだ判断が難しいところがあるようですね。保育園でも言葉遣いには気を付けながら見守っていきます。
内容	保護者より連絡帳にて 水筒にスポーツドリンクが入っていました。塩分が金属に反応して金属が溶けたりサビの原因になったりするので、一言教えていただけると助かります。
対応	お伝えしておらずに申し訳ありません。今後補充する時は麦茶にして紙コップでスポーツドリンクを飲むようにします。教えていただき有難うございます。
内容	保護者より連絡帳にて 週末からとびひがひどくなり、日曜日に皮膚科に行きました。朝と夜に抗生剤を飲み塗り薬を塗っています。少しずつ乾いてきたようです。
対応	少し痒かったのか気になる様子で触ってしまい出血したので、ティッシュペーパーで拭いています。
内容	保護者より連絡帳にて こ2日間ぐらいで私をつまむことが増えました。お友だちにもするかもです。すみませんが、注意してください。
対応	園では、つまむ行為（様子）は見られません。引き続き見守っていきたいと思います。

内容	保護者より連絡帳にて ご相談なんです、離乳食を始めました。今はまだ1日1回のペースで10時頃と決めています。園で離乳食を10時頃にあげるのは可能でしょうか。
対応	ご家庭で2回食に進めてから保育園でも開始したいと思います。 食べたことのある食材や様子等をお知らせください。
内容	保護者より連絡帳にて あまり水筒の中身が減っていないので、飲めているのかな？と思っていたら、開ける時に自分の手でフタを押さえてしまっているようです。飲めているか見ていただけると有難いです。
対応	水筒の中身は、無くなったら補充しています。お伝えすればよかったですね、すみません。活動中は水分が摂れています。今後も様子を見ていきますね。
内容	保護者より連絡帳にて 最近になって「これは食べない」ということが多くなってきました。水分も自分から摂らないので、園でも促してもらえないでしょうか。
対応	遊びに夢中になると水分補給を忘れたり、一瞬で終わらせてたりする子も多いので、細めに呼びかけますね。

内容	保護者より連絡帳にて 最近〇〇が汗っかきなのか、すごくおじさん臭いです。 〇〇くんは異常に臭い気がします。だから先生達が保育園でお風呂に入れてくれて、めちゃめちゃありがたいです。
対応	お尻の穴の所が少し赤いのだ、汗もがでると可哀想なので、お風呂に入れてあげました。
内容	保護者より連絡帳にて 早く寝てほしいのですが、何かと理由をつけて起きてきて、なかなか寝ないので困ります。遅く寝ても早く起きるんだっいたらいいですけど・・・。
対応	一緒に添い寝をしたり、寝る前に1冊だけ絵本を読んでみてはいかがでしょうか。
内容	保護者より連絡帳にて 色々な事を保育園で覚えてきてもらって、すごく感謝しています。
対応	本当に成長を見せてくれますね。
内容	保護者より連絡帳にて ツバの件、〇〇くんに聞きました。いつも私が悩んでいる「その時やりたかったから」なようでした・・・。私の方からも注意しましたが、飛行機の音がして外に飛び出し・・・。自我が強いようで感情を止められないようです。
対応	お母様も大変でしたね。もうすぐ4才ですが、まだ4才のところもあるので理解が難しいところあるのでしょうかね。〇〇くんがちゃんと分かる時がくるまで伝えていきますね。

5月こまごと 相談・苦情例

※ こまごと会議 令和4年5月10日(火) 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 母の日のプレゼント、ありがとうございました。 涙が出るほど嬉しかったです。
対応	お子様がママの事を思って作った作品ですから、喜んでもらえて私達も 嬉しいです。

4月こまごと 相談・苦情例

※ こまごと会議 令和4年4月12日(火) 当園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 初登園の日、楽しかった事などを色々話してくれました。集団生活が 始まり、お家でもトイレトレーニングやお箸を練習していきたいと思います。
対応	園生活や集団活動にも戸惑うことなく、楽しむ姿が見られて私達も嬉しく 思います。園でもトイレトレーニングやお箸の練習を少しずつ、無理なく進 めていこうと思います。

令和3年度

3月こまごと 相談・苦情例 本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて 朝食でパンを食べさせていると、パン粉じゃないかという位、小さくちぎって食べていました。手を出すと「めっ！」と怒り、イスの周りがパンくずだらけになりました。あそび食べでしょうか？ とのこと。
対応	指先がよく動いている証ですね。 小さくなったパン粉を使ってハンバーグをこねる作業に誘ったり、食育につなげていけたら良いですね、とお答えする。

こまごと会議 令和4年3月15日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 公園に行くとき石を投げるが多いです。園で石を投げたりしていませんか？ 落ち着きもなく心配です。大丈夫でしょうか？ とのこと。
対応	石が好きなのは以前からですね。わざとお友だちに当てたりはしていませんので安心して下さい。落ち着きがないのは、多くの興味があるからなのでしょう。月齢と共に落ち着きも見られるようになると思います、とお伝えする。

2月こまごと 相談・苦情例 本園 6件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、こだわりが強く、タオルやコップを指定し、それ以外の物を嫌がり怒ります。TV番組も「これじゃない！」と気を悪くします。困ったものです、とのこと。
対応	本児の「こだわり」は、秩序の敏感期というのかもしれませんが、とお伝えし説明する。 (僕のはコレ/コレはココにある/ごはんの後は〇〇する(見る)・・・など) 徐々に代用の物でも受け入れられたり、日時や曜日が分かったりすると、本児のこだわりに幅が出てくると思います、とお答えする。併せて、今の月齢で秩序感が持てるのは素晴らしいと思います、とお伝えする。

こまごと会議令和4年2月8日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 今朝は食事用エプロンを付けずに食べさせてみました。「こぼさないように気をつけてね」と言う意識ががんばってくれました、とのこと。
対応	お母様が意識されているからこそ、本児がそれに応えようがんばれるのですね、とお話する。園でも励ましていきます、とお伝えする。

1月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて お休み中にゆっくり関わる中で成長していることが多くあり、驚いています。靴下をはいたりくつを脱いだり、自分でしがります。保育園での生活のおかげです、とのこと
対応	集団生活の中で、周りの子に刺激を受けたり、1つ1つ出来たことをほめられて自信につながっているのですね。今後の成長も楽しみに応援していきます、とお伝えする。

こまごと会議
令和4年1月11日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 近頃、おもしろが多くなりました。以前、家でおもしろがなかった日にシールを貼るということをして励みにさせていたので、また始めてみようと思います、とのこと。
対応	うちでの取り組みを教えてくださいありがとうございます。園では失敗せずいます。お母様の応援のシールで、またがんばれるのですね、とお話する。

12月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 母乳をやめたら、ごはんをしっかりと食べてくれるのでしょうか？ 皆様は、どんな時に卒乳を考えるのでしょうか？ とのお尋ね。
対応	個別にタイミングは違うと思いますが、あるお母様は夜入眠する時に、おっぱい無しで(トントンして)眠るようになったのをキッカケに卒乳したそうです。いろいろなパターンがあると思います、とお伝えする。

こまごと会議
令和3年12月14日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて あそびに夢中になると、排泄を後回しになってしまうようです。寒さもあるのか最近おもしろが増えました。園ではどうでしょうか？ とのお尋ね。
対応	園でもトイレに間に合わないことがありますが、活動前に細目にトイレを促す声かけを続けていきます、とお伝えする。

11月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 休日にあまりのやんちゃぶりで疲れてしまい、怒ってばかりの1日になってしまいました。言う事を聞いてくれず手が焼けて困ります、とのこと。
対応	自我が表に出て、思うように行動しているのですね、とお話しし、「今の時期限定」として受け止めることも必要かもしれません、とお伝えすると共に、何でもお話しして下さい嬉しいです、と返答する。

こまごと会議
令和3年11月9日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて してほしくない(いけない事)を「しないで！」と言ってもやめません。私の言うことを聞いてくれずイライラしてしまいます、とのこと。
対応	「しないで」と言われると、ついしなくなってしまふ心理なのかもしれませんね、とお話しし、本児に合った言葉かけを私達も探していきたいと思います、とお伝えする。

10月こまごと 相談・苦情例
本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて あちこち動き回るようになり、私がごはんを作っているとIHの電源を消されたりして食事の準備が進みません。困っています、とのこと。
対応	目が離せない時期ではありますが、安全面に配慮しながら本児の興味あることをさせてあげられると良いと思います、とお伝えする。 (併せて、園でも指先(特にひとさし指)で物をつまんだり、押したり、つついたり、よく動かしていることを伝える。)

こまごと会議
令和3年10月19日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて コロナの状況で、未満児さんたちの運動会は行われなかったのに、先生方が子どもたちと運動会ごっこをして下さり、子どもたちを喜ばせて下さったことに感謝しています。おみやげやメダルもありがとうございます、とのこと。
対応	子どもたちの「楽しかった！」「面白かった！」と言う声が一番嬉しい言葉でした、とお伝えする。

9月こまごと 相談・苦情例
本園 2件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、自分から「おしっこ」と言い、トイレに向かいます。座らせると成功! 保育園でのトイレトレーニングのおかげです。ありがとうございます、とのこと。
対応	トイレでの排泄の経験が自信につながると嬉しいですね。お子さんをほめてあげて下さいね、とお伝えする。

こまごと会議
令和3年9月14日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 最近、家で目をギュッとギュッとつぶむる仕草が見られます。集中している時に主に見ます。チックのような精神的なものだと心配です。園ではどうですか? とのお尋ね。
対応	園ではそのような仕草は見られませんが、今後も注意して見ていきます、とお伝えする。

8月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 毎朝の身支度に時間がかかり困っています。急いで動いてくれず、ずっと待たされます。とのこと。
対応	待つてあげられるお母さまは素晴らしいですねとお伝えし、ゆっくりでも自分で出来るお子さんは安心していると思います。成長と共にスムーズに身支度が出来るようになると思います。と返答する。

こまごと会議
令和3年 8月10日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「お友だちと遊んでいるといじわるをされたりする。自分だけ遊んでもらえないこともある。」と、家で泣くことがあります。遊びの様子はどうか? とのご心配。
対応	「ご心配おかけしてすみません。お友達とよく遊んでいます、時々、お互いに遊びたいものが違ったり、玩具を取り合ったりして遊びを中断することもあります。」とお伝えし、仲間外れや故意にいじわるをされたりしているのではない事をお伝えする。

7月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、朝ごはんを食べてくれなくなり困っています。コップやスプーンを投げたり、イスから脱出したり、泣いたりが続いています。園ではどうでしょうか？とお尋ね。
対応	園では数名(同じ月齢児)と食べることが多く、スムーズに完食してくれることをお伝えする。食事に集中できるよう、テレビ等を消したり、ほめて促したり、「おいしいね」等の声掛けを試してみてもどうでしょうか？とお応えする。

こまごと会議
令和3年 7月13日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて この頃、自分でスポンの上げ下ろしができるようになりました。保育園での練習のおかげだと思っています。これからもよろしく願います、とのこと。
対応	本児のやる気を引き出していけるよう、今後もゆっくりと「できる」を信じて関わっていこうと思います、と返答する。

6月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、朝食も夕食も殆ど食べてくれません。園の給食では、どのような形状で作って頂いているのでしょうか？参考にさせて頂きたいと思います、とお尋ね。
対応	「園では食材を5mm角位に切って味付けして出しています。人参や大根等はスティック状にして手に握らせるとよく食べてくれます。自分でスプーンを持ったり、握った物を口に運ぶと喜んでくれるようです。」とお伝える。
保護者からの言葉	「ありがとうございます。自分の手で食べさせる機会を増やしてみます。」と返答を頂いた。

こまごと会議
令和3年 6月15日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 2歳では感情のコントロールが難しいのでしょうか？思い通りにいかないと、叫んだり大声で泣いたりして長引きます。園ではどうでしょうか？とお尋ね。
対応	園でも時々そのような場面があります。他の子も同様です。言葉が使えないので叫ぶ、泣くという表現になりますが、「〇〇したかったの？」「これが良かったの？」など、気持ちを代弁するような声かけに努めています。

5月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて そろそろ牛乳を飲ませようと思うのですが、どのように進めていけば良い でしょうか？との相談。
対応	「便の状態を見ながら(緩くならないように)牛乳の量を調節して、スプーンで味に なじませることから、始めてみてはいかがでしょうか？」とアドバイスする。

こまごと会議
令和3年 5月11日 本園にて実施

内容	保護者より 「小学校に入学させて、改めて、保育園でどんなに手厚く対応して頂いていたか 分かりました。親子共、先生方に丁寧に使っていただけてきたんだ、ということが 本当によく分かり、今更ながらですが、感謝しています。」とのこと。
対応	「保護者さんから頂いたありがたい言葉を糧に、今後も一層努めていきます。」 とお伝える。

4月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 家庭で離乳食を食べさせると、吐き出してしまいます。私の作る離乳食が美味しく ないのではと心配します。園ではどのようにして食べさせているのか 教えてください、とのこと。
対応	「園ではスプーンを持たせて、保育者がまた別のスプーンで食べさせています。 食材は初めての物が多いので、もう少し慣れてくると、舌触りもなじんで食べられるよう になると思いますよ。」と返答する。

こまごと会議
令和3年 4月13日 本園にて実施

内容	保護者より 「お便り便で、先生方の名前を知らせて頂いていますが、顔と名前が一致しないので、 一致するデータとかがあれば頂けないでしょうか？」とのこと。
対応	(以前とは違い)玄関でのお子様の預かりと、お迎え時の引き渡しになり、保護者さんと 保育士との接点がなくなっている。 結論→ 職員の紹介ボード(顔と名前)を玄関外側に設置することとした。

令和2年度

3月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 「むれが岡レトロというイベントを前々から楽しみにしていました。それが見られて嬉しくて話(報告)が止まりませんでした。ピエロ(大道芸)を間近で見られたり、綿あめも頂いて帰ってきて、楽しい経験をさせて頂きありがとうございました。」とのこと。
対応	「毎年楽しみに待っていること、それが実施できたことを職員の私たちも嬉しく思います。今後の行事も、子どもたちが喜んで参加できるように、務めていきます。」と返答する。

こまごと会議
令和3年 3月9日 本園にて実施

内容	保護者より電話にて 「保育園の食育活動(クッキング)で作って食べた焼きドーナツが美味しくて、家でも作りたいと言い、昨日家族で作りました。園での経験でクッキングの楽しさを知ったのだと思います。ありがとうございました。」とのこと。
対応	「食育へのキッカケとなってくれたことを嬉しく思います。おうちでのクッキングの様子をまた教えて下さい。」とお伝えする。
保護者からの言葉	「今後と一緒に、いろいろな物を作ろうと話しています。」とのこと。

2月こまごと 相談・苦情例
本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて 「私(母)がせいごの布団に横になると、「めっ!」と言って私の手を引き、私の布団へ連れて行きます。自分の場所がよく分かっているのだと感心しました。自立心が育っているのでしょうか。」とのこと。
対応	「お子さんの育ちの中で、秩序感が芽生えているのでしょうかね。周囲の人の物、自分の物の区別もついていて、素晴らしいですね。」と返答する。

こまごと会議
令和3年 2月9日 本園にて実施

内容	保護者より電話にて 「お別れ遠足が実施されたことを嬉しく思います。車に乗って移動することが多いので、自分で長い距離を歩く経験はありがたいです。いい思い出になりました。」とのこと。
対応	「就学前に、2時間半もの道のりを歩ききったことは、自信になったのではないのでしょうか。」とお伝えし、こどもたちの成長とがんばる気持ちを共有する。

1月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 「お正月休み中、ゆっくり子どもを見ることができ、その中で発語がとて多くなっ たと思います。毎日、保育園で先生方やお友だちと過ごしているからだと思 います。今年もよろしく願います。」とのこと。
対応	「本児は、現在ことばの獲得期にあり、周りの会話や歌、声掛けに集中してくれ るようになり嬉しです。今後も言葉が増えていくよう、読み聞かせや語りかけに 工夫していきます。」とお伝える。

こまごと会議
令和3年 1月14日 本園にて実施

内容	保護者より電話にて 「感染症対策として、マスクを着けさせようと思いますが、どうしても嫌がって着け ません。どうしたらいいでしょうか。」との相談。
対応	「マスクは、本児が嫌がる場合無理をさせないで下さい。」とお伝える。うが いや手洗い、消毒は嫌がらずにしてくれる様子をお伝えて安心していただく。
保護者 からの言 葉	「良かったです。家でも手洗いや消毒をこまめにしています。」との返答があ った。

12月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 「昨日は、家に帰り着くと、自分から靴を脱ごうとしました。最近、靴下も自分 で脱いで、洗濯機へ入れるようになりました。園での習慣なのでしょうね。成長を 嬉しく感じました。」とのこと。
対応	「本児自身が、秩序感を持っている証拠ですね。自立を促せるよう、園でも提示 と援助を続けていきます。」とお伝える。

こまごと会議
令和2年 12月15日 本園にて実施

内容	保護者より電話にて 「コロナ禍の中で、感染対策を徹底され、また工夫されて発表会を開催してく ださったことに心から感謝します。子ども達の舞台を創って、私たち保護者に観 せていただき、本当に有難いと思っています。心に残る発表会でした。」との 声を多くいただいた。
対応	「保護者の方々のご理解とご協力があったからこそです。子ども達自身の成長 をご観いただけたことが私たちの幸せです。」とお伝える。

11月こまごと 相談・苦情例
本園 6件

内容	保護者より連絡帳にて 「コロナ禍中でも、防火パレードに親子で参加できたことは、嬉しく貴重な体験となりました。検温、消毒、温かいお茶等、配慮していただきありがとうございます。」とのこと。
結論	保護者様の声をありがたく受け止めていることをお伝えする。今後の行事も、新型コロナウイルス感染症対策をしながら実施していきたい。

こまごと会議
令和2年 11月10日 本園にて実施

内容	保護者より電話にて 「休日は1日中ぐずぐずしており、あれじゃない、これじゃないと手を焼きました。そういう時期なのでしょうか。」とのお尋ね。
対応	自我が強く表れる時期なのではないかと。気持ちをくみ取りながら、短い言葉で言い聞かせをしていくといいのかもしれない。」とお伝えする。
保護者からの言葉	「自我、そうですね。その言葉が出てきませんでした。歯も生えてきていて、頑張ってお兄ちゃんになっているのですね！見守っていきます。」との返答をいただく。

10月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 「家庭で小さな玩具を飲み込んでしまったかもしれません。便の中に排泄されるかもしれませんので、見ていただけるとありがたいです。」とのこと。
対応	本児の排便時(3回)に細かく見るようにした。異物は認められなかったことを、降園時に母親に伝える。母親より、「もう一度、家を探してみます。」と言われる。
結論	母親より翌日の登園時に、飲み込んだと思われる玩具が、おもちゃ箱の中にあつたことを伝えられる。園でも誤飲の恐れのある物は持たせない等、安全に配慮することを再度確認する。

こまごと会議
令和2年 10月13日 本園にて実施

内容	保護者より電話にて 「降園後、子どもの持ち物を確認すると、他の子の連絡帳が入っていた。自分の子どもの連絡帳と入れ替わっている可能性ではないか。」との指摘をいただく。
対応	お詫びをし、入れ替わっている可能性のある園児の保護者様に確認をしていただくようお願いする。他児の連絡帳が入っていたことが確認された。双方の保護者様に重ねてお詫びをする。
保護者からの言葉	連絡帳には個人情報が含まれるため、降園時まで慎重に取り扱うことをスタッフと確認する。内部研修として取り上げる。

9月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 「身体測定で2cmも身長が伸びていたのですね。いつも一緒にいると気付きませんが、お知らせいただけることで成長を感じられます。いつもありがとうございます。」とのこと。
対応	「数字でお伝えすることで、ご家族で話題にいただき、私達も嬉しいです。今後も、身体測定といった成長の記録をご家庭と共有していきたいと思います。」と伝える。
保護者からの言葉	「ありがとうございます。まだ甘えたい年齢なのでゆっくり様子を見ていきます。」とのこと。

こまごと会議
令和2年 9月8日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「周囲の人から『話すのが遅いね。』と言われます。同年代の子と比べてどうですか。言葉がはっきりしないのも気になります。言葉の練習等に通ったほうがいいのでしょうか。」とのおたずね。
対応	個人差があるので、一概に遅い早いは断定できないこと。気になる場合は、保健センターに『言葉の相談窓口』があることをお伝える。
保護者からの言葉	「わかりました。参考になります。ありがとうございます。」とのこと。

8月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 「最近、おっぱいを吸いながら眠るくせがついてしまいました。早く一人で入眠してほしいのですが、夜ぐずるので、ついおっぱいをあげてしまいます。外すべきでしょうか。」とお尋ね。
対応	「お腹が満たされていないから欲しがるのではなく、お母さんとのスキンシップを求めているのだと思います。無理やり外すのではなく、おっぱいから離れるタイミングをみていくといいのではないですか。」と伝える。
保護者からの言葉	「ありがとうございます。まだ甘えたい年齢なのでゆっくり様子を見ていきます。」とのこと。

こまごと会議
令和2年 8月18日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「2才の誕生日を迎えたので、トイレトレーニングを始めたのですが、トイレに座らせても出来ません。どのように進めればいいのでしょうか。」とお尋ね。
対応	「園では、おむつ交換の時にトイレに誘っていますが、必ず成功する訳ではありません。気長に見守り、できた時にはたくさん褒めてあげるとよいですよ。」と伝える。
保護者からの言葉	「わかりました。焦らずにしています。」とのこと。

7月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 「家では、おしゃぶりをずっとしているのですが、園ではしていませんか。」とお尋ね。
対応	「保育園では見受けられません。手を口に持っていったり、無意識にという場面も見かけないです。」と伝える。
保護者からの言葉	「それを聞いて安心しました。外ではしない様に、本人も気にしているんですね。よかったです。」とのこと。

こまごと会議
令和2年 7月14日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「保育園で泣く時間も減り、楽しく過ごしていることに安心しました。これからもっと慣れて、笑顔いっぱい過ごしてほしいです。」とのこと。
対応	「(本児が)保育園に早く慣れてくれる様に私達もスキンシップを多くとり、笑顔を増やしてまいります。」と伝える。
保護者からの言葉	「教えていきます。」との返答をいただく。

6月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 「食事にムラがあり、特におやつを食べてからでないと、食事を摂ろうとしないので困っています。」との相談。(おやつをあげないと、泣いて自我を通す。)
対応	「お母さんが、自分の言うことを聞いてくれると分かっている、甘えているのだと思います。『食事の後で、デザート(おやつ)』のルールを作ってお約束をしてみてもどうでしょうか。」と話しをする。

こまごと会議
令和2年 6月9日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「最近、よく発語が聞かれ、言葉らしいことを(親に向けて)言っているように思います。保育園に合うようになったおかげだと思います。たくさん刺激を受けて、成長しているのだと思い、有難いです。」とのこと。
対応	「お父さんお母さんが、語りかけていらっしゃるからだと思います。園でも読み聞かせや手遊びに集中してくれます。今後も、お子さんの成長のお手伝いができるように関わっていきます。」とお伝える。
保護者からの言葉	「教えていきます。」との返答をいただく。

5月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 「母親に微熱があった場合、子どもは休ませた方がいいでしょうか。」とお尋ね。
対応	家庭保育が可能な場合はお願いするが、本児が体調良好な場合と保護者が解熱した場合は、園で受け入れることをお伝える。
結論	翌日、母親は解熱し、本児も体調良好だった為登園する。

こまごと会議

令和2年 5月19日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「保育園の先生方のおかげで、色々なことが出来るようになりました。本当にありがとうございます。」とのこと。
対応	今後も、本児のためによりよい環境に努めていくことをお伝える。 ていくこともお伝える。
保護者からの言葉	教えていきます。」との返答をいただく。

4月こまごと 相談・苦情例
本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 「家庭での食事の際に、コップのお茶を別のごはん茶碗に注いだり、おかずのプレートに入れたりして集中しません。園ではどうでしょうか。」とお尋ね。
結論	園での読み聞かせや指あそびにとても興味を持っていることをお伝えし、ことばで意志を伝えられる本児の成長を共に喜ぶ。
対応	園での給食は、あそび食べをせず完璧してくれず。お家での様子を伺うと、園でしている「空け移し」の活動のように思えます。水や豆やピーズ等、それぞれをプラスチック容器に入れて、自分で空け移すコーナーがあると、食事中にはなくなるかもしれませんね。」とお伝える。

こまごと会議

令和2年 4月14日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「自分の思いが通らないと「ギャー!」と叫びます。それでも『〇〇だからダメなの!』と説明してみますが、最後は寝転んで大泣きします。これでいいのでしょうか。」とお尋ね。
対応	自己主張の表れですね。「〇〇だからダメ!」を受け入れられない時には、「〇〇をするのはダメだけど、これを◇◇してみようか?」と他のやり方を提示してみ ていくこともお伝える。 てはどうでしょうか。」と提案する。
保護者からの言葉	「そうでした! 提示でした! ありがとうございます。親も一緒に学んで、子どもに 教えていきます。」との返答をいただく。

令和1年度

3月こまごと 相談・苦情例
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 「最近、お昼寝を長く出来るようになり、安定してきました。園でのリズムのおかげだと思います。表情も出てきて嬉しいです。安心しています。」とのこと。
結論	園での読み聞かせや指あそびにとっても興味を持っていることをお伝えし、ことばで意志を伝えられる本児の成長を共に喜ぶ。
対応	家庭と園とのリズムが整ってきたことで、本児自身がストレスなく過ごせることを嬉しく思っていること、今後もゆっくりと開わりながら保育していくことを話した。

こまごと会議
令和2年 3月17日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「移行してから、家庭で『お勉強する。』と言い出し、ひらがなを書く練習を始めました。進級が嬉しいようです。」とのこと。
対応	環境の変化が、やる気につながっていることを嬉しく思うことをお伝えする。環境の中に、砂文字板という筆順の練習できる物があることをお知らせし、提示していくこともお伝えする。

2月こまごと 相談・苦情例
本園 6件

内容	保護者より連絡帳にて 「卒園式の練習で、『自分だけ出来ない。』と言っていますが、大丈夫でしょうか。どのようにしたらいいのかと悩んでいます。」とのこと。
結論	園での読み聞かせや指あそびにとっても興味を持っていることをお伝えし、ことばで意志を伝えられる本児の成長を共に喜ぶ。
対応	発表会練習の時も、時間をかけて覚え、当日は出来ていたことをお伝えする。 「今回も、自信がもてるまで一緒に寄り添っていきますので御安心下さい。」と話した。

こまごと会議
令和2年 2月12日 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「家で数字を教えています。まだ難しいらしく鏡文字になったりします。どのように教えていけばいいのでしょうか。」とお尋ね。
対応	まず、お母様の熱心さを応援し、「興味をもっているとしたら、教えていくことも大切です。ただ、すぐに出来るようにならなければいけないということではないと思います。お子さんの興味を捉えながら、ゆっくりしたペースで教えていく方が良いと思います。」とお伝えする。

1月こまごと 相談・苦情例
本園 8件

内容	保護者より連絡帳にて 「タブレットをずっと見ていて、離れません。他の物に目が向いてくれないので、 どのようにしたらいいのかと悩んでいます。」とのご相談。
結論	園での読み聞かせや指あそびにとても興味を持っていることをお伝えし、ことばで 意志を伝えられる本児の成長を共に喜ぶ。
対応	タブレット自体を、目の届くところに置かないことを提案する。同時に、本児の 好きな遊び(活動内容も含めて)を、ご家庭で取り入れていただけるヒントとして お伝えする。

こまごと会議 令和1年 1月14日 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「同じ月齢の子と比べて聞き分けがなく、買い物行った時など店内で騒ぎ、 落ち着きがありません。発達相談の日に、うちの子を見ていただけないしょ うか。」とのご相談。
対応	お母様のご希望に沿い、専門の先生にお越しいただく際に見ていただくこ とと、その日のうちに見解をお知らせすることをお伝えする。

12月こまごと 相談・苦情例
本園 6件

内容	保護者より連絡帳にて 「私の仕事は休みの時は、子どもも保育園を休ませた方がいいのでしょうか。」 とのお尋ね。
結論	園での読み聞かせや指あそびにとても興味を持っていることをお伝えし、ことばで 意志を伝えられる本児の成長を共に喜ぶ。
対応	いつでも預けていただいて大丈夫であることをお伝えし、お母様がお仕事をお休 みされている日は、連絡(携帯電話)がとれるようにしていただけるようお願いする。
保護者 からの言 葉	「ありがとうございます。よろしく願います。」との返答をいただく。

内容	保護者より連絡帳にて 「園で毎月している身体測定をありがたく思っています。先月から身長が1.1cm も伸びていたですね。成長が数字で見えると嬉しいです。」とのこと。
結論	園での読み聞かせや指あそびにとても興味を持っていることをお伝えし、ことばで 意志を伝えられる本児の成長を共に喜ぶ。
対応	認可園として毎月身体測定があること、また、毎日一緒に過ごしていると身長 、体重を改めて感じることは難しいが、身体測定の際に私たちも成長を感じら れることを嬉しく思っていることをお伝えする。

こまごと会議 令和1年 12月10日 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「昨日、買い物に出かけると、お店の中の食べ物コーナーを勝手に触りまくり、 叱ってもきかず、手に負えませんでた。いつになったら落ち着くのか心配です。」 とのこと。
対応	「お店に入る前に、改めて約束事を伝えてみるのもいいかもしれませんね。」と返 答する。園でも本児と話をしていくことをお伝えする。
保護者 からの言 葉	翌日「昨日は先生とお約束をした。」と話してくれました。ありがとうございます
	た。」との返答をいただく。

11月こまごと 相談・苦情例

本園 6件	
内容	保護者より連絡帳にて 「最近、ことばがよく出るようになり、簡単な会話が成り立つので嬉しいです。集団生活のおかけかなと思います。」とのこと。
結論	園での読み聞かせや指あそびに、とても興味を持っていることをお伝えし、ことばで意志を伝えられる本児の成長を共に喜ぶ。
対応	園での読み聞かせや指あそびに、とても興味を持っていることをお伝えし、ことばで意志を伝えられる本児の成長を共に喜ぶ。
結論	今後、新しく覚えたことばや歌の歌詞等をお伝えし、共有していくようにする。

こまごと会議 令和1年 11月12日 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「Aさんたちと一緒に防火バレードに参加できたことを、とても喜んでいました。消防車と歩けたことも良い経験になりました。」とのこと。
対応	ご協力いただいたことへのお礼とともに、今後の様々な行事に本児が楽しく参加できることを願っていることをお伝えする。

10月こまごと 相談・苦情例

本園 6件	
内容	保護者より連絡帳にて 「弟のイヤイヤが激しいため、『お兄ちゃんがしてあげて。』と声をかけるのですが、最近では『何で、ぼくばかりにさせるの!』と怒ります。難しいです。」とのこと。
結論	ダメな時はしっかり目を見て叱り、ほめる時は抱きしめてあげると良いと思います。時には、なぜそのようなことをするのか園と家庭で一緒に考えていけたらよいと思うので、今後も何でもお話しくださいと返答する。
対応	弟は甘やかされて、自分ばかりが用事を言いつけられると思うのでしょうか。うね。何かをした後に、「ありがとうね。」「助かるよ。」等の一言を用いてみるのはどうでしょうか。」とお伝えする。

こまごと会議 令和1年 10月9日 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「『哺乳瓶で、ミルクを160cc飲ませてください。』とお願したのですが、連絡帳に、110cc、120ccと記されています。もっと飲ませて欲しいです。」とのこと。
対応	160cc作って飲ませていることをお伝えし、110cc位飲むと、それ以降は嫌がって、飲んでくれないことをお話しする。何度飲ませても同じ様子なので無理強いをしないことも併せてお伝えする。
保護者からの言葉	「分かりました。母乳と混合なのでミルクだけだと、その位で飲むのを止めてしまおうのですね。」との返答をいただく。詳しく様子をお伝えするべきだったことをお詫びする。

9月こまごと 相談・苦情例

本園 5件	
内容	保護者より連絡帳にて 「保育園の活動(おしごと)でメタルインセツツが楽しかったと言っていました。 文字への準備ということをお聞きしていましたが、詳しく知りたいです。」との こと。
結論	ダメな時はしっかり目を見て叱り、ほめる時は抱きしめてあげると良いと思います。 時には、なぜそのようなことをするのか園と家庭と一緒に考えていけたらよいと思う ので、今後も何でもお話しくださいと返答する。
対応	活動の内容と目的について詳しく説明し、今後も継続して提示していくこと をお話する。

こまごと会議 令和1年9月 10日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「指しゃぶりが止められません。止めさせたいのですが、何か良い方法はある ませんか。」とのお尋ね。
対応	本児にとって、安心感を持つための行為だと思うとお話をした上で、園でもその ような姿があるので、「指チュッチュっないいしょうね。」と声掛けをしていること をお伝えする。

8月こまごと 相談・苦情例

本園 5件	
内容	保護者より連絡帳にて 「最近、イヤイヤ期が強く、言うことを聞きません。特に、遊んだ後の片づけを 嫌がります。園では、どのような声かけで片付けを促していますか。」とのお尋 ね。
結論	ダメな時はしっかり目を見て叱り、ほめる時は抱きしめてあげると良いと思います。 時には、なぜそのようなことをするのか園と家庭と一緒に考えていけたらよいと思う ので、今後も何でもお話しくださいと返答する。
対応	玩具や教具のお片付けを習慣づけるためにも、励ましてほめながら声かけ していることをお伝える。時に、「みんなで競争ね。」や「先生と一緒にしよう。」 と誘いかけているとお話する。

こまごと会議 令和1年8月 20日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「キッズすいみんぐに参加して、とても喜んでいました。大きなプールに、園バ スで行けたことも楽しかったようです。水泳好きになってくれるといいと思います。 ありがとうございます。」とのこと。
対応	「大きなプールを怖がらず、楽しめたことを嬉しく思います。」とお伝えし、共感 する。

7月こまごと 相談・苦情例

本園 3件	
内容	保護者より連絡帳にて 「子どものしつけが難しいと感じています。おもちゃを投げたり、やたらと机を叩く時などは、その手を握り(時に叩いて)『ダメ! !!』と言っているのですが、これで良いのでしょうか。」とお尋ね。
結論	ダメな時はしっかり目を見て叱り、ほめる時は抱きしめてあげると良いと思います。時には、なぜそのようなことをするのか園と家庭で一緒に考えていけたらよいと思うので、今後何でもお話しくださいと返答する。
対応	「ダメな時はしっかり目を見て話して、ほめる時は抱きしめてあげると良いと思います。時に、なぜそのようなことをするのか、園と家庭で一緒に考えていけたらよいと思うので、今後何でもお話しください。」と返答する。

こまごと会議 令和1年7月 9日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「最近、歯磨きを嫌がって逃げるようになりました。園ではどうですか。」とお尋ね。
対応	園では毎食後、歯磨きをしてくれること、嫌がらないことをお伝えする。「家庭ではお母さんに甘えて、追いかけてほしくて逃げるのではないのでしょうか。歯磨きの歌を用いるのもいいかもしれません。」と提案する。

6月こまごと 相談・苦情例

令和1年 6月 本園 5件	
内容	保護者より連絡帳にて 「保育園の給食は、毎日完食できていると連絡帳に書いてありますが、家では夕食を完食しません。どうしたらよいでしょうか。」とお尋ね。
対応	保護者さんとお話をしたところ、降園してから夕食までの間にお菓子等のおやつを食べていることが分かった。おやつを与えずに、夕食時間を少し早めてみることを提案する。
保護者からの言葉	「アドバイスありがとうございました。夕食時間を早めにしたら、完食してくれるようになりました。」と返答をいただいた。

こまごと会議 令和1年6月 11日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「保育園の一時預かりを利用して数日経ち、おむつからパンツへ移行することが早く出来たことに、びっくりしています。保育園での成功体験のおかげです。ありがとうございます。」とのこと。
対応	「本児の自信につながるお手伝いできたことが、嬉しいです。」とお伝えする。

5月こまごと 相談・苦情例

令和1年 5月 本園 4件	
内容	保護者より連絡帳にて 「姉(4才児)と比べて、発語が遅いので心配しています。月齢的にどうなのでしょうか。」とお尋ね。
対応	個人差や発達の違いがあることをお伝えする。丁寧に見守りながら、発語を促せるよう関わっていくことをお話する。今後、心配がある際は、保健センターの1才半健診等で相談したりアドバイスを受けられることも提案する。
保護者からの言葉	「ありがとうございます。」との言葉をいただく。

こまごと会議 令和1年5月14日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 保育参観でのモンテッソーリ教具の活動について 『『玉の移動』『洗濯バサミ』にはどのような意味があるのでしょうか。』とお尋ね。
対応	『『玉の移動』…玉を自分の指でつかみ、直線・曲線のレールを移動させることで、手首を返したり、指をひねったりする運動を促す。 『洗濯バサミ』…指先の力をつけていくことで、ボタンやスナップなどにつながる。また、色が分かってくると、指定の色に洗濯バサミの色を合わせるペーリングの活動ができる。』と活動の意味をお伝えする。
保護者からの言葉	「ひとつひとつに意味があるんですね。」と返答をいただいた。

4月こまごと 相談・苦情例

平成31年 4月 本園 6件	
内容	保護者より連絡帳にて 「進級してすぐの入園式司会という大役に、親子で不安でしたが、先生方が助ましてくださったおかげで、無事務めることができ、本人の顔が自信に満ちていました。貴重な経験をさせていただいてありがとうございます。」とのこと。
結論	普段、大人しく控えめな本児にこそ、大勢の前で一人で立つ経験は大切だったと思う。本児が頑張ったことを充分にほめて、保護者とともに喜ぶことができた。

こまごと会議 平成31年 4月16日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「色々なことに興味がいき、一つのことに集中しないのですが、うちの子だけでしょうか。園ではどうでしょうか。」とお尋ね。
対応	月齢や個人差もあり、児童の興味は異なることをお伝えし、周囲の子たちも同様であることをお話しして、安心していただく。本児が集中して関われる活動を探していくことを提案する。

平成30年度

3月こまごと 相談・苦情例

平成 31年 3月
本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 「最近、『嫌!!』と主張することが多くなりました。園の様子で、気になるところがありましたら、教えてください。」とのお尋ね。
対応	自分の意志をはっきり伝えられるのも、成長の過程と捉えていることをお伝えし、トラブルになりそうな場面では、保育者が本児とゆっくり関わっていることをお話しする。
保護者からの言葉	「今後ともよろしくお願いします。」との言葉をいただいた。

こまごと会議
平成 31月 年 3月 12日（火） 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて ・卒園式は最高に感動しました。 ・素晴らしい園に預けられて幸せでした。 ・先生方の愛情が、頂いたアルバムから充分過ぎる程伝わってきました。 ・園生活は、親子共々、一生の宝物です。
対応	保護者の方々と共に、ひとりひとりの成長を喜び、感動を共有できたことを改めてお伝える。 ありがたい評価と受け止め、お礼を伝える。

2月こまごと 相談・苦情例

平成 31年 2月
本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて 「今日、園から帰ってくると、右手の人差し指に細かい木片が入っていました。ピンセットで取れたので大丈夫でしたが、ひとこと知らせていただけると良かったです。」のご意見をいただいた。
対応	母親からの伝達がなければ気付けなかった。保育室の木製の場所を探し、表面状態の安全を点検した。畳のふちにやすりをかけ、棚表面のベニヤ部分をガムテープで覆う。降園時、気付けなかったことへのお詫びとお知らせいただいたことへの感謝を主任とともに伝えた。
保護者からの言葉	「大袈裟に書いてしまっすみません。今後ともよろしくお願いします。」との言葉をいただいた。

こまごと会議
平成 31月 年 2月 12日（火） 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「同年齢の子に比べると、発語が遅い気がします。子どもが話すことが(母として)理解できません。気になっています。」との相談。
対応	同年齢でも個人差があることをお伝える。周りの話し言葉を吸収している時期なので、たくさん話しかけていること、保育士の言葉は理解していることをお伝える。
保護者からの言葉	後日、母親より「焦らないようにします。」と返答をいただいた。

1月こまごと 相談・苦情例

平成 31年 1月 本園 4件	
内容	保護者より連絡帳にて 「最近、家庭であそび食べが多く、口に入れた物を外に吐き出したりして集中し ません。注意するのですが、聞き入れません。園ではどうでしょうか。」とのこと。
対応	園では、ペースはゆっくりだが、完食していることをお伝えする。「デザートや果 物を食事の後で」というルールがあると、積極的に食事が進むこともお話しする。
保護者 からの言 葉	「食後のデザートを取り入れて進めてみます。アドバイスありがとうございます。」 との言葉をいただいた。 との言葉をいただいた。

こまごと会議 平成 31月 年 1月 15日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「『保育園でメタルインセツをした』と嬉しそうに話してくれました。私が、どのよう なものなのか分からなかったので、教えてください。」とのこと。
対応	教具名だけではなく、内容について改めてお伝えする。本児が、園でのモンテッソ ーリ活動を喜んで取り組んでいることと、(それを)家庭でお話できていることが嬉し いとお話する。
結論	今後は、「おしごと」の内容を保護者さんに分かるようお伝えしていくようにする。

12月こまごと 相談・苦情例

平成 30年 12月 本園 5件	
内容	保護者より連絡帳にて 「持ち帰りの荷物ですが、他のお子さんの物が間違って入っていました。以前もあり ましたので、確認してください。」との御意見をいただいた。
対応	使用済みの着替え等なので、保護者さんに不快な思いをさせてしまったことを反省 し、最終確認をクラススタッフの複数で行うよう話し合う。 保護者さんにお詫びし、今後注意していくことをお伝える。 降園前の確認を複数で行うようにした。

こまごと会議 平成 30 年 12月 11日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「発語が遅く心配でしたが、最近“せんせい”など本人なりに言おう言おうとする姿が 見られるようになりました。先生方がたくさん関わって下さっているおかげだと思いま す。ありがとうございます。」とのこと。
対応	本児の成長を共に喜び、今後も本児に絵本の読み聞かせ、絵カード等を用いた活 動の誘い掛けをおこなっていく。日常の会話の中でも、はっきり、ゆっくりと話しかけて いくことを心がける。

11月こまごと 相談・苦情例

平成 30年 11月

本園 5件

内容	保護者より連絡帳にて 「最近、食が進まずミルクばかりになっています。断乳も考えているのですが、まだ外 せません。食事の量が増えずに困っています。体重もなかなか増えません。」とのこと。
対応	数日前から風邪をひいて発熱もあったので、「体調不良が原因ではないでしょうか」と お伝えし、「回復してきたら、また食事の進み具合を共有していきましょう。」とお話する。 園の給食は完食できていることもお伝える。
保護者 からの言 葉	「分かりました。ありがとうございます。」との返答を頂く。

こまごと会議

平成 30 年 11 月 13 日 (火) 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて 「家で食事の時に、ソースやドレッシングばかりなめて、食材を食べないので叱りまし た。食事を切り上げてみようとも思いましたが、体が小さいのできちんと食べてほしい です。どんな声かけがいいのでしょうか」とのお尋ね。
対応	「『しっかり食事を摂ってほしい』と言われるお母様の気持ちが分かります」とお伝えし、 食事の盛り付け方や食器の工夫などの提案をお伝える。
結論	病院で処方された薬の効果もあり、少し状態が落ち着いてきている。引き続き、 皮膚の状態を見ながら、ケアしていく。

10月こまごと 相談・苦情例

平成 30年 10月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 「職場の託児所からこちらの園に移って心配でしたが、今朝起きると『保育園行く！』 と言ってくれてびっくりしました。安心とともに、先生方に感謝しています。」とのこと。
対応	入園されて間もないので、丁寧に関わっていくことと、保護者さん、本児に安心して頂 けるよう配慮を重ねていくことを、クラスの全スタッフで話し合い保育を進めていく。
保護者 からの言 葉	「分かりました。ありがとうございます。」との返答を頂く。

こまごと会議

平成 30 年 10 月 9 日 (火) 本園にて実施

内容	保護者より連絡帳にて (園から度々お電話をして、欠席中の本児の体調を伺っている際)「いつもお電話あり がありがとうございます。入退院が度々で、早く保育園に行きたいです。」とのこと。
対応	今後も本児の様子を伺っていくと共に、園(クラス)の様子やお便りなどをお伝えし、関 わりを絶やさないようにする。
結論	病院で処方された薬の効果もあり、少し状態が落ち着いてきている。引き続き、 皮膚の状態を見ながら、ケアしていく。

9月こまごと 相談・苦情例

平成 30年 9月 本園 4件	
内容	保護者より連絡帳にて 「家で歯磨きを嫌がります。園ではどのようにして頂いているのでしょうか。」との お尋ね。
対応	「園では嫌がることもあります。食後は口を開けてくれるので歯磨きを(毎日)すること ができます。」とお伝えし、「近々予定されている1才半健診の際に(歯科指導があるの で)相談されてみてはいかがでしょうか。」とお応えする。
保護者 からの言 葉	「分かりました。ありがとうございます。」との返答を頂く。

こまごと会議 平成 30 年 9月 11日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて 「私(母親)が盲腸になり、本日より入院することになりました。しばらく祖父母 送迎になりますが、持ち物などに不備があるかもしれません。」とのこと。
対応	連絡帳に、翌日の活動や準備物などを細かく記入して、本児が困らないように配慮 する。
結論	病院で処方された薬の効果もあり、少し状態が落ち着いてきている。引き続き、 皮膚の状態を見ながら、ケアしていく。

8月こまごと 相談・苦情例

平成 30年 8月 本園 6件	
内容	保護者より連絡帳にて 「家庭で(昨夜)みそ汁をこぼしてしまい、胸が赤くなり、火傷のようですが、本児は 大丈夫そうですので、お願いします」とのこと。
対応	胸の赤みを確認し、子どもの手のひらより少し広めに跡が残っていたため、汗を かいた後こまめに冷やし、肌着を替えて様子を見る。本児は痛がらないが、保護 者に受診をおすすめした。
保護者 からの言 葉	降園時(お迎え)に保護者に受診を促すと、小児科受診された。皮膚の塗り 薬が処方されたという。保護者より「ありがとうございました」との言葉があった。

こまごと会議 平成 30 年 8月 14日(火) 本園にて実施	
内容	保護者より連絡帳にて とびひが出来てしまい、箇所箇所をガーゼやテープで保護しています。着替えの 際等お願いしますとのこと。
対応	外あそび後など、水でシャワーをし、ガーゼの保護に努める。他児と接触しない よう、午睡の場所等に配慮する。
結論	病院で処方された薬の効果もあり、少し状態が落ち着いてきている。引き続き、 皮膚の状態を見ながら、ケアしていく。

7月こまごと 相談・苦情例

平成 30 年 7 月

本園 2 件

内容	保護者より連絡帳にて 「連絡帳に、水筒が他の子の水筒とぶつかって置き場所から落ちて壊れてしまったことがお詫びと共に書かれていましたが、今後、水筒はどうしたらよいですか。園の対応を教えてください」とのこと。
意見	「申し訳ありませんでした」のお詫びの言葉では不十分であることに気づかされ、具体的な改善策を明示する必要性を職員同士で共有する。再度主任より保護者様に連絡して、破損物は園で弁償する旨をお伝えした。

こまごと会議

平成 30 年 7 月 10 日（火） 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 「転園してきてから3ヶ月で、みんなと一緒に夏祭りのエイサーが踊れたことを感謝しています。うちの子にとって大きな自信になったと思います。ありがとうございます」とのこと。 園生活が充実していることを、私達も嬉しく思う。そのことを保護者さんにお伝えする。
----	---

6月こまごと 相談・苦情例

平成 30 年 6 月

本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 歯科検診で、歯医者さんにほめられたことを先生から伺い、嬉しく思いました。家では、根菜類を多く摂り、よく噛むように促していますとのこと。
意見	本児が、よく噛んで食事していることをほめて、他児に対しても、食事の際「よく噛もうね」と、保育士がこまめに（全体に）声をかけていくよう伝えた。

こまごと会議

平成 30 年 6 月 12 日（火） 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 私が「仕事がキツイからやめたい」ということを子どもに話したら、「お母さんがお仕事やめたら、私は保育園に行けなくなるから絶対やめないで！私、保育園が大好きなんだから」と言われました。充実した園生活なんだということを改めて感じました。感謝の気持ちでいっぱいですとのこと。 私たちが嬉しくて、お母様と本児さんに感謝しますと返答させて頂き、更によりよい保育を心がけていくことをお伝えする。
----	---

5月こまごと 相談・苦情例

平成 30 年 5 月
本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 「卒乳のタイミングを、どのようにしたらいいか悩んでいます。」「園では、ミルクを吸わなくても入眠できますか?」「どのように寝かしつけているのでしょうか?」
意見	「卒乳は、そのお子さんのタイミングで様々です。」とお伝えし、「おっぱいを離して眠れるようになる時期は、焦らなくて大丈夫だと思います。」と返答。 保育園では、抱いて入眠させることをお伝えする。

こまごと会議
平成 30 年 5 月 22 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 「保育参観のテーマ体操を見て、こんなことができるんだと嬉しくもあり感動しました。」 「整列・両足ジャンプ・前へならえなど、集団行動ができていることに感心しました。」 とのこと。 ・「自分の体を、自分の意志や笛の合図で動かせることを一緒に喜び、今後も自信につなげていきます。」と返答する。
----	--

4月こまごと 相談・苦情例

平成 30 年 4 月
本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 連絡帳に、食がなかなかすすまないと書いてあったのですが、量的にどのくらいなのでしょうか?とのおたずね。(離乳後期)
意見	・翌日、給食用の食器と実際の量(食べる前と食べた後)の写真を撮って 保護者さんにお見せして、把握して頂く。

こまごと会議
平成 30 年 4 月 10 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 時計の読み方を教えようと思いますが、難しいです。どのように教えたらいですか?とのおたずね。 ・本児の興味の動行を観察して、タイミングを図っていくことをお伝えする。 ・年中児から年長児にかけて、時計の読み方を習得する児童が多いことをお伝えし、焦らないようお話しする。
----	--

平成29年度

3月こまごと 相談・苦情例

平成 30 年 3 月

本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 「素晴らしい卒園式で感動しました。先生方の手作りアルバムは、一生の宝物です。 感激しながら毎日見えています。ありがとうございました」とのご意見を頂いた。
意見	・感謝の意を保護者さんにお伝えする。今後も出来る限り、手作りアルバムが 充実したものとなるように努力していく。

こまごと会議

平成 30 年 3 月 13 日（金） 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 「新クラスへ移行しましたが、周りについていけないかどうか心配しています。 大丈夫でしょうか？」とおたずね。 ・環境の変化があるため、すぐに慣れなくても焦らずに進めていきましょう、とお伝えした。 ゆっくりと日常生活練習を提示し、生活の中で本児が出来るようになったことを 保護者さんへお伝えしていく。
----	--

2月こまごと 相談・苦情例

平成 30 年 2 月

本園 3 件

内容	保護者より連絡帳にて 眼科を受診した際に、目をバチバチとする様子を「チックかもしれないですね」と言われ ました。家でもあるのですが、園ではどうでしょうか？とおたずね。
意見	症状に日内変動があり、チック症状の特定が困難。よって本児を観察して、その都度 細かく保護者へ伝えていく。
結論	緊張場面に配慮し、見守っていくことを全職員で心がける。

こまごと会議

平成 30 年 2 月 13 日（火） 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 家庭(仕事)の都合上、遅めの登園が続いているため、卒園式の練習がままならない のではないかと懸念。卒園式当日はお休みさせた方がよいのではないのでしょうか？ とのこと。 保育園内で本児の練習時間を取り、関わっていることをお伝えし、年長児さんを 送る席(卒園式)には是非参加してほしいとお伝える。
----	--

1月こまごと 相談・苦情例

平成 30 年 1 月

本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 肩を上下に動かすのはチックなのかなと思って観察してみましたが、恥ずかしい時や嬉しい時にもするようです。園でも気になる時には教えてください、とのこと。
意見	・緊張した時にだけ発出する現象ではなく、他児とのあそびの中で表出したり、日々の活動の流れの中で、肩を上下する様子も見受けられるため、癖ではないかと想定されることをお伝えする。 ・継続して様子を見ていく。 ※チックについて、保育士間で勉強する機会（平成30年1月9日）を設けた。

こまごと会議

平成 30 年 1 月 9 日（火） 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて トレーニングパンツを使用していますが、おもらしをした時に、クラスの男の子から「もらしたらダメなんだよ」と言われてショックを受けたようです。先生方のフォローをお願いします、との要望。 ・本児の気持ちを察して寄り添っていくよう保護者にお伝えする。 ・声かけをした男の子と本児は良好な関わりであるが、子ども同士の言葉のやりとりを捉えるよう配慮していく。
----	---

12月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 12 月

本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 家庭でいけないことを注意すると、逆ギレをしたり親を叩くことがあります。 園ではそのようなことがありますか？とおたずね。
意見	・善し悪しをしっかりと伝えていく時期なので、本児にくり返し伝えていくことが肝要ということ。 ・園で逆ギレをすることはないことをお知らせする。

こまごと会議

平成 29 年 12 月 12 日（火） 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 健診で育ちに指摘を受け、不安になった。 再度、検査を受けることも心配している、との相談。 ・本児の成長のお手伝いを継続しながら、気をつけることを確認して関わっていく。
----	---

11月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 11 月
本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 毎日のように「何してるの?」と連呼します。何度も聞いてくるのは何か意味があるのでしょうか?それとも、この時期の特徴なのでしょう?とのおたずね。
意見	・何にでも興味が出てきている。 ・親からの返答を受けて、自分なりに納得したいと考えているのではない。 ・親のしていることを、自分もしてみたいという意志の表れ。 ・大人の姿を模倣するところから、関心のあることを自分でも行えるようになっ ていきます、とお話する。
結論	翌日、「アドバイスありがとうございました。より多く関わり、一緒に出来ることは共有していきます。」との返答を頂いた。

こまごと会議
平成 29 年 11 月 14 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 初めて参加した保育園の親子えんそくでは、レクレーションの景品(おやつ)がいっぱいで、子どもが大変喜んでいました。ありがとうございました、とのこと。 ・今後も多くの楽しいレクレーションを考えていきたい。 ・私たちも嬉しく思う。
----	--

10月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 10 月
本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、男の子のような言葉をよく使うので、気になっています。 園での言葉使いはどうでしょうか?とのお尋ね。
意見	・男の子と願いごっこをしている姿もあり、その時のセリフなどが男の子っぽくなるのだ と思います、とお伝えした。保育園の日常生活では、正しい言葉の指導を 行っていることも、お話した。

こまごと会議
平成 29 年 10 月 10 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 使った物の片づけを全くしません。片づけるようになるためには、どのようなこと に気を付けると良いでしょうか? ・園では、お片づけの歌を歌ったり、片づける箱を分類して、「〇〇はこっちの箱ね」 「〇〇はあちらの箱だよ」ということをしているとお伝えし、参考にして頂く。
----	---

9月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 9 月 本園 4件	
内容	保護者より連絡帳にて 手離せないバスタオルを持っていますが、差支えないでしょうか？ とのお尋ね。
意見	・母親と離れて淋しい時に、バスタオルを握って引きずり歩く。(足元が危ない… 転倒しやすいのではないかな？) ・サイズを小さめにして頂けないか、相談してみてもどうか。
結論	・保護者さんと話をし、小さなサイズのもので代用して頂けることになり、 本児も安定して過ごしている。

こまごと会議 平成 29 年 9 月 12 日(火) 本園にて実施	
詳細	保護者より連絡帳にて お友達によく噛みつくことで、ご迷惑をお掛けしてすみません。 何が原因なのか分からないのですが、とにかく申し訳ありません、とのこと。 ・他児と関わりたい時、自己主張が通らない時などに(まだ、言葉を用いられない 月齢なので)噛みつきが見られることをお伝えする。 ・他のお子さんにも、成長の1つの段階として見られることもお話しする。

8月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 8 月 本園 4件	
内容	保護者より連絡帳にて 最近、気に入らないことがあると、「キヤーー！」「あ〜っ！」と叫ぶことが 多くなりました。「言葉で言ってごらん」と言っても聞きません、とのこと。
意見	・言葉が出るようになったとはいえ、2才児さんには、自分の気持ちを正確に伝えられる 言葉選びは難しいことをお知らせする。 ・ゆっくり聞かれるよう、お伝えしていく。

こまごと会議 平成 29 年 8 月 8 日(火) 本園にて実施	
詳細	保護者より連絡帳にて 土曜日のお散歩での川遊びが楽しかったようで、お話ししてくれました。 「プールの水より冷たかった！たのしかった！」と言っていました。 自然の中で遊ばせて頂けて嬉しいです、とのこと。 ※毎週土曜日の午前中は、戸外保育をカリキュラム化しております。 今週は倉谷川に出かけました。 ・安全面に気をつけながら、戸外保育を充実させていきます、とお伝える。

7月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 7 月
本園 3 件

内容	保護者より連絡帳にて 手足口病と診断されました。 園に預けられるのはいつになりますか？との相談。
意見	・小児科医の判断を聞いて頂くことと、それを園にお知らせ頂くことをお願いする。 ・お仕事でお預かりが必要なときは、対応できる旨をお伝える。

こまごと会議
平成 29 年 7 月 11 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 最近は何をするにも「嫌！」ばかりです。イヤイヤ期にはどう接すれば良いのか 悩んでいます。園ではどうでしょうか？との相談。 ・「～して」ではなく、「一緒にしようね」と声をかけてみてください、とお伝える。 ・あれもこれもではなく、一つができたらほめるようにすることで、 自主的にできるようになることをお話する。
----	---

6月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 6 月
本園 3 件

内容	保護者より連絡帳にて トイレトレーニング用のパンツを使いたいと思いますが、タイミング的に どうでしょうか？との相談。
意見	・原意を伝えられる時と伝えられない時、まちまちであるが、積極的に声掛けをして 促していくことを保護者さんにお伝える。また、家庭でのパンツでの過ごし方を 伺っていくようにする。

こまごと会議
平成 29 年 6 月 13 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 父親に対して拒否をしたり、反抗的なことを言ったりする面がでてきました。 女の子だからでしょうか？との相談。 ・ライフステージが、年齢的に母親を最も近く感じて必要としている「時期」であることを お伝える。(2歳児) 加えて、女の子だからということではないこともお伝えした。
----	---

5月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 5 月
本園 6件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、肩を上下に動かしている様子が見られるようになり、チックではないかと心配しています。園ではどうですか？とおたずね。
意見	・園ではそのような様子が見られないことをお知らせし、細かく(本児を)見ながら、ストレスがかかっていることなどに気づいた時にはお伝えしていくようにする。

こまごと会議
平成 29 年 5 月 9 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 昨日の連絡帳を見たら、先生側から何も書かれていなくてびっくりしました。 忘れましたか？というご指摘。 ・書いたつもりでお返ししてしまったことを謝り、今後必ずチェックをして お返しすることを、お伝える。 ・職員間でも気を付けていく。
----	---

4月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 4 月
本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて むれが園保育園に行き始めてから、自分ことを自分できるようになりました。 約束事も守れるようになりました。成長が目に見えて嬉しいです。 ありがとうございます、とのこと。
意見	・集団生活のルールを理解できていることをほめて、園生活が楽しめるよう 本児に関わっていく。

こまごと会議
平成 29 年 4 月 11 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 体質的に鉄分不足なこともあるので、顔色や唇が青白い時には知らせて 頂けるとありがたいです。 ・園で気をつけることがあればお伺いし、対応していく。 ・現在のところ、本児にそのような状態は見られないことをお伝える。
----	--

平成28年度

3月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 3 月

本園 3件

内容	保護者より連絡帳にて 最近、つかまり立ちから片足を上げて、高い所へよじ登ろうとします。 園で、テーブル等へ上がることはないでしょうか？転倒が怖いです、とのこと。
意見	・足先に入る力も強くなっていて、運動したいという欲求の表れだと思う。 現時点では、テーブルに上らない。 ・室内での運動(階段の上り下りや段差の移動)を充分にさせていく。 ・安全面に留意して関わる。

こまごと会議

平成 29 年 3 月 14 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 卵アレルギーの検査で解除されました。 解除の用紙を提出するだけでいいでしょうか？とおたずね。 ・明日から、除去食ではなく普通食を提供できることをお伝えして、 解除の用紙(診断書)をお預かりする。
----	--

2月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 2 月

本園 4件

内容	保護者より連絡帳にて 家でお箸を使いたがります。もう持たせても良い時期でしょうか？とおたずね。
意見	・スプーンの持ち方が下手持ちになっていないため、スプーンの持ち手が 正しくなってからが良いタイミングだということをお伝える。

こまごと会議

平成 29 年 2 月 14 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 終日パンツのままで過ごさせてほしい、との要望。 ・トイレトレーニングも進んでいるので、なるべくパンツのまま対応していくことを 伝えるが、失敗した時のために着替えの枚数を多めに 持たせていただくようにする。
----	---

1月こまごと 相談・苦情例

平成 29 年 1 月
本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 先日、いとこの家に行きました。同世代の子がいるのですが、その子と比べ、うちの子の方が自立していてお姉さんに見えました。 保育園でいろいろ教えて頂くおかげです、とのこと。
意見	園外で自立した様子(自分で何でもしようとする姿)が見られることは、私達保育士にとっても嬉しい。 今後も子育てのパートナーとして、保護者さんと協力していく。

こまごと会議
平成 29 年 1 月 17 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 園児が頭ジラミに罹患。最初の1名の罹患がわかった際に、保護者に周知すべきであったところをお伝えが遅れ、結果6名の罹患者がでてしまった。(内部検討課題) ・3名の罹患がわかった際に、玄関への掲示と通報で知らせ、周知を図る。 同様に、園長より指示を受け、午睡用布団の殺菌消毒を専門業者に依頼をし、保護者へも周知した。
----	--

12月こまごと 相談・苦情例

平成 28 年 12 月
本園 3 件

内容	保護者より連絡帳にて 卒乳しようと思いますが、夜入眠の際、おっぱいを吸わないと眠れないようです。 園でのお昼寝はどのようにして入眠しますか？とのおたずね。
意見	園では布団に横になり、毛布をかけて軽くトントンすると入眠する事を伝える。 ・本児が園と家庭とを分けているのですね、とお伝えし、無理をせずゆっくり卒乳できればよい良いと思います、と返答する。

こまごと会議
平成 28 年 12 月 13 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 家でごく「先生が怒った」と言います。どんなことがあって叱られるのでしょうか？とのおたずね。 ・本児を叱るということに限らず、他児と保育士を見て言っているのかもしれませんね、とお伝えする。 ・集団のルールを守れなかった時や、危ない行動を防ぐ時などに叱ります、と伝える。
----	---

11月こまごと 相談・苦情例

平成 28 年 11 月
本園 4 件

内容	保護者より連絡帳にて 寒くなってきたので厚着をさせて下さい、との要望がある。
意見	・枚数を重ねることで動きにくくなる点をお伝えし、薄手の保温性のある肌着等 をお勧めする。

こまごと会議
平成 28 年 11 月 8 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 親子えんそくの時に、他の子とあそんだり、木の枝やまつぼっくりを組み合 わせてあそぶ姿を見て、保育園でのあそびの様子が分かり、嬉しく有り難く 思いました、とのこと。 ・他児との関わりや自然物に触れることで成長しているのですね、と保護者の 気持ちに寄り添い、接していく。
----	---

10月こまごと 相談・苦情例

平成 28 年 10 月
本園 5 件

内容	保護者より連絡帳にて 家でスプーンでの空け移しをする姿に驚きました。園でのおしごとの成果 でしょうか。食事も手づかみからスプーンへ移行できそうです。
意見	・園での空け移しの用具をお知らせし、興味がある時期だということをお伝え する。家でもいろいろと用いてやらせてあげようと思いますとの返答を頂く。

こまごと会議
平成 28 年 10 月 12 日(水) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 文字に興味が出てきたようで、読みたいと言ようになりました。園でも読め た時にほめて頂けるとありがたいですとのこと。 ・園でも絵と文字の絵カード合わせという活動をしています。ほめながら関わる ことを続けていきますと伝える。 ・絵本の読みかせもいいかと思えますと伝える。
----	---

9月こまごと 相談・苦情例

平成 28 年 9 月

本園 6件

内容	保護者より連絡帳にて 運動会で、子どもがカメラに収まりきれないほどプログラムが充実していて、 たくさん見所があり、大満足でした。日頃からのご指導に感謝しています とのこと。
意見	・今後も、子どもたちや保護者さんに喜んでもらえる内容を作っていく努力をする。 ・子どもたちのがんばりで出来た行事だと思う。

こまごと会議

平成 28 年 9 月 13 日(火) 本園にて実施

詳細	保護者より連絡帳にて 手足口病と診断されましたが仕事が休めません。登園させてもいいで しょうか？とのおたずね。 ・登園停止の疾患ではないことをお伝えし、安心して頂く。 また、医師の指示があった場合は園にもお知らせ下さい、と伝える。 ・口内炎の状態を見ながら、食事を刻み食などにして提供する。 以上のことをお伝えすると、 保護者より「助かります。ありがとうございます。」と返答頂く。
----	---

8月こまごと 相談・苦情例

平成 28 年 8 月

本園 7件

内容	保護者より連絡帳にて 先日、公園で遊んでいたところ、自分から積極的に遊具に登り 驚きました。保育園での運動のおかげだと思っています。
意見	・保育園でも、安全に見守りながら引き続き運動をさせる機会を 増やしていきますと伝えた。

こまごと会議

平成 28 年 8 月 9 日(火) 本園にて実施

実施	保護者より連絡帳にて 公開保育の様子を参観しましたが、毎日繰り返しおしごとをして いるからこそ、色々なおしごとを手順よくできている姿を見て、すばらしい と思いました。 ・今後もいろいろな行事をご案内して参加いただけるようにする。
----	--

【活動報告】

平成28年度より 鹿児島市第5次総合計画に運動して策定・運用される。
第3次鹿児島市地域福祉活動計画(平成28年度～平成30年度の2ヶ年計画)のワーキング
グループの座長にむれが岡保育園園長 川原 正史が招へいされました。



平成28年11月
法務省所管のお仕事への協力者として
理事長が感謝状をうけられました。



鹿児島県青少年男女共同参画課よりご依頼があり、
平成28年7月14日に鹿児島県庁大会議室において研修会が開催されました。
講師として園長 川原 正史 が招へいされました。



鹿児島県内の保育業務従事者、管理者、行政と100名を超える方々の受講がありました。

平成28年1月15日(A日程)、1月22日(B日程)に鹿児島県社会福祉協議会において「平成27年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会(中級)」が開催されました。講師として園長 川原園正史 が招へいされました。



県内の福祉施設・福祉サービス事業所・市町村・社協等の苦情受付責任者・第三者委員が受講しました。

鹿児島県青少年男女共同参画課よりご依頼があり、平成27年7月6日に鹿児島県庁において研修会が開催されました。講師として園長 川原園正史 が招へいされました。



鹿児島県内の保育業務従事者、管理者、行政と70名を超える方々の受講がありました。

平成27年2月13日(A日程)、3月6日(B日程)に鹿児島県社会福祉協議会において「平成26年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会(中級)」が開催されました。講師として園長 川原園正史が招へいされました。



県内の福祉施設・福祉サービス事業所・市町村・社協等の苦情受付責任者・第三者委員が受講しました。

平成25年度9月17・18日(A日程)、11月19・20日(B日程)に鹿児島県社会福祉協議会において「平成25年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会(中級)」が開催されました。講師として園長 川原正史 が招へいされました。



大阪等県外、そして県内の福祉施設・福祉サービス事業所・市町村・社協等の苦情受付責任者・第三者委員会が受講しました。

平成24年度10月11日に県民交流センターにおいて「平成24年度 福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会」開催されました。講師として園長 川原正史が招へいされました。



福祉施設・福祉サービス事業所・市町村・社協等の関係者441人が参加しました。

◎ 吉田地区第三者委員会

参加法人 社会福祉法人 吉田内陽会 理事長 川原園 勝
社会福祉法人 東西福祉会 理事長 大丸 法照
参加第三者委員 池田 正巳
稲留 京子
大山 久志

実施日時 平成28年1月8日(金) 10:30～12:00

内 容 平成27年度の苦情相談報告及び改善策についての話し合い



◎ 吉田地区第三者委員会

参加法人 社会福祉法人 吉田内陽会 理事長 川原園 勝
社会福祉法人 東西福祉会 理事長 大丸 法照
参加第三者委員 池田 正巳
稲留 京子
大山 久志

実施日時 平成27年1月9日(金) 13:30～15:00

内 容 平成26年度の苦情相談報告及び改善策についての話し合い



◎ 吉田地区第三者委員会

参加法人 社会福祉法人 吉田内陽会 理事長 川原園 勝
社会福祉法人 東西福祉会 理事長 大丸 法照
参加第三者委員 池田 正巳
稲留 京子
大山 久志

実施日時 平成28年1月10日(金) 13:30～15:00

内 容 平成28年度の苦情相談報告及び改善策についての話し合い



◎ 吉田地区第三者委員会

参加法人 社会福祉法人 吉田内陽会 理事長 川原園 勝
社会福祉法人 東西福祉会 理事長 大丸 法照
参加第三者委員 池田 正巳
稲留 京子
大山 久志

実施日時 平成25年1月11日(金) 13:30～15:00

内 容 平成24年度の苦情相談報告及び改善策についての話し合い

