

令和5年度 キッズタウンにしおおいに寄せられたご意見について

日付	申し出者	内容及び状況	対応・経過	原因	再発防止
令和5年4月	保護者	マスク着用のお願に対するご意見	感染状況をみながら、5類移行に向けて随時対応を変えていく方針である事を伝えた。	マスクのお願いについては、3月にインフルエンザが流行したため、継続して着用をお願いをしたままだった。	5類への移行の狭間であるが、マスク着用は個人の判断である為、新しい情報を正確にキャッチし、確実に対応していく。
令和5年4月	近隣住民	降園時の保護者の立ち話や子どもの声に対するご意見	苦情の内容を聞き取り、丁寧に謝罪した。今週末の全体保護者会の中で、保護者には再度周知する旨をお伝えし、ご理解頂いた。	申し出者は直接保護者に、注意されたようだが言い返されたことにも腹を立てられたご様子。	玄関に、注意喚起の張り紙掲示を行った。また直近の全体保護者会にて登降園時の注意について、ご意見があった事を踏まえて周知し、保護者にご協力をいただく。
令和5年8月	保護者	保育者の園児に対する言葉かけについてのご意見	当保育士へ事実確認し、再発防止のための指導を行った。	なかなか帰り支度をしようとしていない本児に母親がしびれを切らしているように見え、早く行動に移せるように出た言葉が厳しく、不適切であった。	子どもに対する言葉かけや対応について、保育士チェックリスト、不適切保育ゼロ3箇条を用いて全職員で園内研修し、再確認する。
令和5年10月	近隣住民	降園時の保護者や子どもの声に対するご意見	丁寧に謝罪し、保護者には再度周知する旨をお伝えし、ご理解頂いた。	子どもは帰りが一緒になると、嬉しくなり声が大きくなってしまいう。保護者も立ち話をしてしまうため、苦情に繋がったと思われる。	玄関のドアに張り紙、また玄関に職員が立ち、園舎から出た後は、速やかに帰宅するよう声を掛けた。
令和5年10月	近隣住民	園舎周り、草木の整備不足に対するご意見	匿名のFAXのため、直接ご対応することはできなかった。	フェンスの夕顔は、まだ花を咲かせていたので伐採のタイミングを見計らっていた。その他の木々に関しては、1週間後に業者による剪定をお願いしていた。	常に、教育の場であることを意識して環境整備等に気を配るようにする。定期的に業者にも依頼し、地域のご迷惑にならないように努めていく。
令和6年2月	近隣住民	通園途中の親子の話声に対するご意見	傾聴し、丁寧に謝罪する。具体的な改善策をお伝えしてご納得いただく。	園舎周りは住宅密集地となっていて、声が響き渡りやすい。	玄関に、注意喚起の張り紙掲示をしたところ、張り紙に気づいた保護者が「うちのこともかもしれません。」と申し出て下さったため、お話はお家に帰ってからたくさんしていただくようお願いした。