

## 苦情・要望解決結果

施設名 富士わかば保育園 令和 7年 12月

受付日	申出人・方法	苦情・要望	概 要	対 応 結 果
R7 12.12 (金)	保護者より 直接、担任へ 申し出	要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数回噛まれてしまい、噛んでしまった側の保護者に事実が伝えられているか知りたい。謝罪を求めているのではなく、保護者同士が「誰の保護者だろう」と不安な気持ちで過ごすことのないよう、事実として知っておくことが大切ではないか。</li> <li>・集団の中で、大勢の子ども達を見てくれている中、噛みつきは一瞬で起こり、防ぐことが難しいことは理解しているが、自分が相手の立場であれば、知らせてほしいと感じる。</li> </ul>	<p>この度は、お子様と保護者の方に不安な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>子どもの安全を守るため、声に出していただきありがとうございます。</p> <p>いただいたご意見を大切に受け止め、下記のとおり対応させていただきます、より安心してお子さんを預けていただける園づくりに取り組んでまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢や発達段階を十分に考慮した上で、園で起こった出来事の伝え方について丁寧に検討し、その内容や考え方を必要に応じて保護者の皆さまへお伝えしていきます。</li> <li>・事実をお伝えする際は、保護者の方同士が送迎時などで顔を合わせる機会があることや、日々の関係性に不安や負担が生じないよう、十分に配慮した対応を行ってまいります。</li> <li>・引き続き、保育環境や職員配置、保育者の関わり方を見直し、怪我の未然防止に取り組んでまいります。</li> </ul> <p>以上の内容を記載し、玄関に掲示させていただきました。今後も、子ども達一人一人が、安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。</p>