

令和7年度 苦情解決結果（認定こども園おりーぶの森）

No.1	保護者からの連絡事項の職員間の伝達について
申請日	2025/4/1
申請者	保護者
内容	迎えが予定よりも遅くなってしまう旨を前日に電話にて園へ連絡を入れたが、他の職員へ伝達されておらず、お迎えの際に迎えの予定時刻を過ぎる際は必ず連絡を入れてほしいとの職員から話をされた。前日に連絡を入れたにもかかわらず、それが共有されておらず、子どもにも遅くなってしまうことが伝わっておらず不安になってしまうので、きちんと伝達してほしいとのご意見があった。
要望	職員間で伝達をしっかりと行ってほしい
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2025/04/02
経過・結果	経緯を確認し、電話を受けた職員が謝罪した。職員間で共有し、再発防止策を話し合った。

No.2	駐車場使用について
申請日	2025/4/9
申請者	保護者
内容	朝、送迎時に保護者駐車場の空きがなく、何度も場内を回るも停められず、園の南側駐車場に停めた。時間帯によっては、駐車場の空きがない中で、保護者駐車場に職員の車を駐車しているのは好ましくないとの意見をいただく。
要望	

第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否	否
解決日	2025/04/11
経過・結果	<p>対応について職員間で協議する。保護者駐車場に職員は駐車しないようにすることと園の車は、緊急時に使用できるよう保護者駐車場に停めるが枠外のシャッター前に停車することとした。迎えの際に、保護者に謝罪し、対応することを伝える。</p> <p>4/11に保護者に向けて駐車場についてのお知らせを掲示した。</p>

No.3	異年齢保育の導入について
申請日	2025/4/17
申請者	保護者
内容	<p>令和8年度より異年齢保育を導入することに無理を感じる。職員間できちんと研修等ができてきているのか？準備不足な点を感じる。本当に実現可能なのか？職員の負担が多すぎるのではないかと感じる。</p> <p>異年齢保育の良い点も理解しているが、小学校への進学も考えると年齢別の保育の中で友達と過ごして行って欲しい。</p> <p>令和8年度からいきなりクラス単位での縦割り保育を本格的に実施するのではなく、まずは1日の中で異年齢で過ごす時間を少しずつ増やしたり、曜日を決めて実施するなど、段階的に進めて行って欲しい。また異年齢保育は、年齢が上の子に関しては、負担がかかるのではないかと不安を感じる。</p>
要望	改めて園の方針について考え、職員でしっかり共通理解を図った上で再度説明をして欲しい。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否	否
解決日	2025/4/18

経過・結果	対応について協議。結論として、保護者会総会で話では、説明不足な点や保護者との認識に相違があった。他にも保護者会総会での説明についてのいただいた意見が複数あったため、書面にて補足、説明を行い対応する。コドモンのアプリより「保護者の皆様から寄せられたご意見について」のおたよりを配信した。
-------	--

No.4	南の園庭について
申請日	2025/4/17
申請者	保護者
内容	南の園庭の環境については、工事に入る前に説明をする機会は無かったのか？昨年度まで南の園庭で行っていた運動会がのびのびと青空の下でできなくなってしまうのではないかと不安に思う。保護者会総会での質疑の回答に計画性がないように感じた。年長児のリレーを楽しみにしていたので非常に残念に感じる。環境が素晴らしいものに変化するのには理解できたが、園が大切にしたいこと、ものまで変わってってしまうのか？改めて今後の方針について考えて欲しい。園として大切にしたいことを全職員が理解し、納得した上でもう一度説明をしてほしい。との意見をいただく。
要望	今後の方針や園として大切にしたいことを職員が共通理解をしたうえで改めて説明してほしい
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2025/4/18
経過・結果	対応について協議。結論として、園としては、保育方針を変えるとの話はしていないが、説明不足な点や保護者との認識に相違があった。他にも保護者会総会での説明についてのいただいた意見が複数あったため、書面にて補足、説明を行い対応する。コドモンのアプリより「保護者の皆様から寄せられたご意見について」のおたよりを配信した。

No.5	運動会について
申請日	2025/4/17
申請者	保護者
内容	<p>南の園庭の整備に伴う運動会の対応について疑問を感じた。園庭の完成図の段階で、昨年度同様の運動会の実施が困難であることは、ある程度予測できていたのではないかと。</p> <p>園での様々な決定は、すべてこどもたちの体験や学びに直結するものだからこそ、その一つひとつの判断は慎重であってほしい。特に年長児のリレーやリズムは、子どもたちにとって大きな達成感や成長の機会となり、保護者としても毎年楽しみにしていた。それが叶わない可能性があることは非常に残念に思う。</p> <p>また、こうした大きな判断をする際には、保護者の意見にも耳を傾けて欲しいと願っている。保護者と園とが共に子どもたちの成長を支えるという視点を持って、メリット・デメリットを十分に考慮し、丁寧に協議の上で決定してもらえることを望んでいる。「これから検討する」との言葉に不安を感じた。との意見をいただいた。</p>
要望	運動会の開催について不安を感じる。職員間で協議した上で決定をして欲しい。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2025/04/18
経過・結果	<p>対応について協議。結論として、運動会は今まで通りの内容で行いたいという気持ちは、職員も同様で変えるつもりはないことが伝わってなかったようであった。</p> <p>保護者会総会で話では、説明不足な点や保護者との認識に相違があった。他にも保護者会総会での説明についてのいただいた意見が複数あったため、書面にて補足、説明を行い対応する。コドモンのアプリより「保護者の皆様から寄せられたご意見について」のおたよりを配信した。</p>