

令和7年度 苦情(相談・要望)解決結果状況報告書

期間(令和7年4月1日～令和8年3月13日まで)

社会福祉法人 東光学舎福祉会

1 施設苦情(相談・要望)解決一覧表

施設名	受付件数	解決済	検討中他
瑠璃よこはまこども園	4	4	0
計	4	4	0

【検討中の内容】

2 苦情受付状況(総数件)

1 受付方法

口頭	文書	電話	その他	計
2	2	0	0	4

2 申出人

家族	その他			計
4	0			4

3 苦情の分類

処遇内容	職員の対応	施設設備	制度・法律	計
0	4	0	0	4

令和8年3月13日

要望・意見・苦情解決のお知らせ

幼保連携型認定こども園

瑠璃よこはまこども園

園長 住所 昌子

今年度の入園児、また施設の運営にかかわるご意見、ご要望に対しまして、当こども園内で検討した結果について、以下のように報告します。

- 1、 お迎え時に子どもを受け渡した後、保護者がオムツを確認したところ排便があり、量も多く股まで広がり赤みが見られた。赤くなっていたことから、排便後しばらく時間が経っていたのではないかと、オムツの確認をこまめに行ってほしい。

改善結果：お迎え前にオムツの確認を行っていた場合でも、受け渡し時には再度状態を確認し、排泄の有無やオムツの状態を保護者へ確実に伝えるよう徹底する。今後は職員間で確認の意識を共有し、保護者が安心して子どもを預けられるよう丁寧な対応に努める。

- 2、 保育参観後、車を出す際に周りとの車間距離が狭く、当たりそうになった。また、このような状態になるのは今回が初めてではなく、今までに何度かあった。どうにかならないか。

改善結果：当日は保育参観後に母の会総会・講演会が予定されており、多くの車が駐車している中での出庫となり、車が出しにくい状況であった。事前に保育参観の案内にて、駐車場の台数に限りがあることや駐車方法、各家庭1台での来園について協力を呼びかけ、混雑緩和に努めていることを説明した。また、車を利用される保護者が多く、通路の十分な余裕が確保しにくい現状もお伝えした。今後は学年ごとに時間をずらすなど、混雑を避ける対応について検討していく。

- 3、 本児が繰り返し噛まれていることについて、なぜ同様のことが続いているのか理由を知りたい。噛んでしまう子どもが毎回同じ子どもなのか、また、噛んでしまう子どもの保護者に対して、園が現状をきちんと伝えているのか確認したい。

改善結果：噛む行為が見られる子どもの保護者さんに対しても、きちんと情報共有を行っていること、またその時の状況や背景についても伝えながら、家庭と連携して対応をしていることを伝える。子ども同士の関わりの中で起きたものであるが、同様のことが繰り返されていることを重く受け止め、今後職員間で子どもの関わり方や状況をより丁寧に共有し、未然に防げるよう見守りや関わりを強化するとともに子どもたちが安心して過ごせる環境づくりに努めていく。

4、 土曜日の共同保育で3回お漏らしがあった。また、汚れた衣服が水洗いされていなかったように感じた。持ち帰りの際も、鞆の中で汚れた袋が下向きになっており、鞆の中が濡れていた。詳しい状況を教えてほしい。

改善結果：不安な思いをさせてしまったことを謝罪するとともに、職員間での共有不足によりお迎え時に状況を伝えられなかったこと、当日の本児の様子について保護者へ説明した。排泄に関する状況や対応について、職員間で確実に共有し、早出・遅出職員間の引き継ぎを徹底すること、また汚れた衣服は丁寧に洗い、必要に応じて脱水を行うなど保護者への配慮を行うこと、そして、土曜保育は平日と異なる環境であることを踏まえ、子どもが安心して過ごせるよう丁寧な見守りと関わりを行うよう努めていくことを伝えた。