

令和5年度（2023年度）東保育所拠点事業報告

《東保育所》

I. 事業総括

＜保育方針＞

- 一人ひとりの子どもの育ちを支える保育に努めました。
(現在をもっともよく生き、望ましい力の基礎を培う保育を目指しました)
- 保護者の子育てを支えるように努めました。
(保護者の意向を受け止め、子どもと保護者の安定した関係に配慮した援助を目指しました)
- 子どもと子育てにやさしい地域作りに努めました。
(地域とのふれあいや連携を図ることを目指しました)

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	非認知能力の育成	—	—

保育所保育指針に基づいて、発達に応じた関わりを行い、子どもたちが自分らしく安心して過ごせるよう保育を行ってまいりました。養護と教育を一体的に展開しながら、愛着形成を育み、自己肯定感を高められるような言葉かけや寄り添う気持ちで関りを深めてきました。また、指針に示されている「幼児期の終わりまでに育ってほしい10の姿」を最終的な目標とし、遊びの中で子どもの豊かな感性と表現する力を伸ばしていけるよう非認知的能力の育成に努めました。

2. 地域社会との関係性強化

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	地域との関係性強化	—	—

地域に育まれる保育所として、地域の方々との交流を深め、保育所でなければ体験できない貴重な場を提供してまいりました。今年度は感染症対策も緩やかとなり、交流も盛んに行えるようになったため、喜びの声をいただく等改めて保育所と地域の必要性を感じました。

3. 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.05 千円	2.24 千円
	労働生産性	3,907 千円	3,789 千円

付加価値額は目標値を上回りました。人時生産性は労働時間管理に努め指標値をクリアしました。労働生産性は適正配置に努め達成率97%の結果となりました。

Ⅲ. 計画事業の総括

1. サービス事業への取組み

保育所全体で子どもたちを支え、また保護者を支援していくために、常に情報を共有しながら関係作りに努めてまいりました。乳児期では一人ひとりの気持ちや体調に配慮し、安心して過ごせるような環境作りを心掛け、保護者には保育所に安心して預けることが出来るような取組みを行ってきました。計画においては発達に応じた保育を行い、愛情ある関わりの中で自己肯定感が培われるよう支援してきました。また支援を要する子どもたちへの関りを大切にしながら、保護者の悩みに寄り添い、どのような配慮が必要であるかを関係機関と連携を密にして、安心感ある保育所生活が送ることが出来るよう努めてまいりました。

今年度は感染症対策が緩和となり、様々な行事が再開され保護者の方に子ども達の育ちを直接見ていただくことが出来ました。SNS や ICT システムを有効に活用し、子どもたちへの直接的な関りを増やし、様々な活動の様子を保護者に発信してまいりました。

2. 人財育成への取組み

近年研修参加を制限しておりましたが、今年度は多くの研修に参加することが出来ました。

法人内のマネジメント研修では、職員一人ひとりとの関係性作りの必要性や、フィードバックミーティングを実践しながら目標の伝え方や方法を提示することで、職員一人ひとりの意識も変化がみられます。引き続き絶対ルールを基盤としてマネジメントを行い、職員全体の意識統一に取り組んでまいります。

3. 地域との関係強化への取組み

地域との繋がりを深め年間を通して交流を実施することが出来ました。地域ボランティアの受け入れや、婦人会、祖父母との交流も実施することが出来ました。地域から喜びの声をいただくことで、改めて交流の重要性を感じる事が出来ました。

また SNS を利用してインスタグラム発信を行い、地域への発信・情報提供に繋がりました。地域に育まれる保育所として、保育所でなければ出来ない貴重な経験をこれからも子どもたちに提供してまいります。

4. 生産性向上への取組み

ICT システムの効果的な活用に取り組み、事務作業の効率化、時間の有効活用が出来ております。業務の洗い出しを行い勤務時間内で効率よく進、残業時間の減少、直接的な保育時間の確保に努めてまいりました。東保育所は障害児保育事業があり、その中で生産性の向上を目指すためには職場の働きやすい環境作りが重要であると考え、引き続き業務改善に取り組んでまいります。

5. 施設整備への取組み

事業計画に掲げたものは、時期がずれ込んだものもありましたが予定通り行うことが出来ました。高圧気中開閉器更新工事は、交換推奨年数が7年超過しており早急に工事を進めることが出来ました。計画外の整備として、年間を通し修繕の対応を行いました。引き続き安全性を考慮し点検等管理してまいります。

令和5年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

1. 利用者（入所者）状況

(1) 利用率・稼働率

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率(KPI)
60名	64名	63名	105%

(2) 利用者構成状況

年齢別クラス	計画数	実績	差異
0歳児	10名	9名	-1名
1歳児	6名	6名	—
2歳児	18名	18名	—
3歳児	11名	11名	—
4歳児	10名	10名	—
5歳児	9名	9名	—
計	64名	63名	-1名

2. 実施サービス

計画上の事業及び実施した内容・成果等
<p><養護></p> <p>生命の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔で安全な環境を提供しました。また、安全計画に沿って点検等も重視し、安全性強化に努めました。感染予防対策においても注力してまいりましたが、冬季に下痢嘔吐等の感染症が流行したため、改めて感染拡大を抑える策を講じ対応いたしました。 ・年齢に応じて、子ども一人ひとりの生活リズムを大切にしました。また身の回りのことを自分でできるよう適切な支援を行い、基本的な生活習慣の確立に努めました。 <p>情緒の安定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳児期の愛着形成が育まれるように関わってきました。自分が愛されていると感じられ、安心して過ごしていけるよう一人ひとりとの関わりを大切にしてきました。 ・幼児には常に肯定的な言葉かけを行い、自己肯定感が育まれるような関わりを持つよう心掛けました。子ども達との信頼関係を築きながら、活動を促す環境構成を試みました。また、心身の安定を図り、自分に自信が持てるような経験を積み、自発性や探究意欲が高まるよう働きかけてまいりました。
<p><教育></p> <p>健康</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢や発達に応じた運動遊びを計画して、健康な体作りを目指しました。「元気な体作り計画表」に基づき、基本的な運動機能や体力体幹作りの向上を図りました。年長児は講師による運動教室に参加し、体操やマットを使った運

動を行い様々な運動遊びを取り入れ、頑張る気持ちや挑戦する意欲を育てるようにしました。

- ・乳児期は安全な環境の中で体全体を使って遊べるよう必要な活動や時間の提供を行い、運動機能を伸ばして行けるように努めました。
- ・自然に親しみ、豊かな自然の中での遊びを取り入れてきました。日貫での金毘羅さん登りは子どもたちにとって自然を五感で感じる貴重な経験となりました。日貫川での川遊びは雨天により実施できませんでした。

食育活動

- ・食に対する興味関心を高め、楽しい雰囲気の中で何でも食べられることを進めてきました。しっかりと体を動かすことで食欲が増し、食べる意欲を育ててきました。乳児は安心する雰囲気の中で、自分で食べる意欲を大切にしてきました。健康な体や心を育てるためには食は最も大切なものの一つだと考えております。
- ・幼児期には食具を使って食べること、姿勢良く食べられること等のルールやマナーについて知らせてきました。年長児においては食事時間を意識して食べることを心掛け、就学前にはこれらのことが定着してきております。また調理師との連携により、それぞれの年齢においてクッキングを随時実施しました。調理と保育が関わり合い、食に関する興味や意欲を高めることが出来ました。そしてその取り組みを保護者に発信し、食の大切さを伝えることで意識も変わってきました。食に対しての興味関心を高め、より良い食育活動が提供できればと思っております。

人間関係

- ・人との繋がりを大切にし、安心して過ごしながら愛着を深めていけるような関わりを心掛けました。
- ・乳児期は保護者と離れた不安から泣くことが多くなる子もいますが、ゆっくりと丁寧に関わり一人ひとりを受け止めることによって、安心して過ごすことが出来るようになりました。
- ・幼児期には友だちとの関係の中で協調性や思いやりの気持ちが育つように、一人ひとりを認め自分らしく居られることを大切にしてきました。また、年長児は自分で考え、判断できるような声掛けや配慮を行ないました。安心して生活できる環境作りを工夫し、子ども一人ひとりが人との触れ合いを大切にし、自己発揮できるよう努めました。
- ・異年齢児の交流を通してより良い人との関わりを経験出来るようにしました。何気ない日々の生活の中に年上の子が年下の子のお世話をする機会を作ることによって必要とされている喜びを感じ、思いやりの心を育てることができました。

環境

- ・安心安全に過ごすことが出来るような環境の提供を行いました。乳児は伸び伸びと遊ぶことができるよう、考えられる危険箇所を日々点検し修繕を行いました。守られている環境の中で探索活動を行い、発見や共感に繋げていき年齢に応じた保育の環境を提供しました。

- ・社会事象や自然事象への興味関心が高まるような言葉かけを行い、活動を取り入れるよう努めてきました。安心安全な環境について常に話し合いを設け、環境改善に取り組みました。

言語

- ・乳児期には言葉かけを通して言語の獲得を目指しました。また言葉のやりとりから、人との関わりを深めることにも繋げていきました。語りかけを受け止め、言葉で伝えることの喜びが感じられるようにしました。
- ・絵本や紙芝居を通して言葉のやり取りの楽しさを伝え、人との関わりを増やし人間関係の形成に努めました。
- ・幼児期には伝えるだけでなく、相手の思いを聴くことの大切さも伝えていき、待つことができるよう支援していきました。お互いに思いやりながら言葉のやり取りを多く行うことで相手への理解に繋がりました。
- ・言葉のやりとりから、言葉や文字に関心を持つようにし、文字や数字の理解へも繋げていきました。

表現

- ・自由な表現と豊かな感性を育てるために常に表情豊かに接し、共感しながら思いを共有していくことに努めました。
- ・リトミックや音を使っての遊びから、体を使って自由に表現する楽しさを伝えていきました。子どもたちが表現することを肯定的に捉え、自分らしく伸び伸びとした表現が出来ることを大切にしてきました。
- ・講師によるアートデーでは、絵画、造形、制作活動を通して自分らしく表現することを体験しました。自由に伸び伸びと表現するために様々な活動を取り入れてきました。自分を認めてもらう大切な時間となりました。

<災害時の備え>

- ・避難訓練計画に沿って、毎月一回実施いたしました。訓練後は内容や改善点を話し合い、次への訓練に生かしました。
- ・BCPの再確認、防災マニュアルのシミュレーション等を行い、職員間で役割分担を確認すると共に改善点を話し合いました。
- ・備蓄管理について、備蓄食の賞味期限が近づいてきたため備蓄食の更新をしました。

<特別保育事業>

障がい児保育

- ・関係機関との連携を行い、保護者と丁寧に関わり、様々な思いや悩みを受け止め支援してきました。相談しやすい環境を提供することで、関係機関に繋げていくパイプ役となるよう努めました。保育所内でも情報を共有し、接し方や対応の仕方など常に話し合ってきました。

保護者の子育て支援

- ・保護者の気持ちに寄り添い、必要に応じて随時懇談を行い不安が和らげるよう心掛けました。

<ul style="list-style-type: none"> ・保護者全員と懇談を行い、共通理解を持って子どもたちの成長を見守ることができました。
<p><その他の行事></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間行事計画に沿って行いました。子どもたちの成長を見てもらう場として、夕涼み会、参観日、運動会、お楽しみ会など保護者参加の行事を実施しました。感染症対策緩和により、時間短縮や人数制限の縮小も無く子どもたちの成長を見ていただき共に喜びを共有することができました。

3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職名	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
所長	1		1			
主任保育士	1		1			
保育士	5	10 (7.4)	5	13 (8.6)		+3 (+1.2)
子育て支援員		2 (2.0)		2 (2.0)		
保育補助						
調理員	1	4 (1.4)	1	4 (1.4)		
環境整備員		2 (0.4)		2 (0.4)		
計	8	18 (11.2)	8	21 (12.4)		+3 (+1.2)

0歳児の入所が多く、正規職員も少ない中、9月、10月に2名のパート職員の雇用、パート職員の日数を増やす等職員配置数を確保しました。2月から契約職員の産休明けにより1名増となっております。

【人財育成事業】

(1) 事業所内研修(石見さくら会石見保育研究会)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
調理担当者研修	調理師 調理員	2名	新しいメニューや調理方法など3保育所で共有しました。
人権擁護研修	全職員	全員	係長が人権権利擁護研修を受講し、福祉従事者の役割や虐待とその防止について園内研修を実施し、全職員にセルフチェックを配布し意識確認に努めました。
救急法講習会	全職員	10名	基本的な救急法を学び、緊急時の対応について共通理解を得ることができました。
防犯訓練	全職員	14名	東保育所職員が実際の訓練を行い、不審者に対する職員の緊急対応方等を学びました。
年齢別、主任、調理師話し合い（隔月）	担当職員	適宜	保育所間でテーマを決めて情報共有を行い保育所同士の学びの場となりました。また共通意識をもって食育活動に取り組むことができました。

			た。
人事評価担当者研修	所長 係長	2名	人事評価を行う前に評価の基準など職員間で目線合わせを行い、3保育所の評価の平等性を高めることができました。
園内研修	全職員	随時参加 可能な職員	職員間で研修を行いました。外部研修の報告や園児についてのケース会議を行い、園児について情報を共有することができました。
さくら会保育研究会 まとめの会	全職員	13名	年間計画と実施したことの報告、また、来年度の方向性について情報共有することができました。

(2) 事業所外研修 (外部派遣研修)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
邑智郡保育研究会			
邑智郡保育研究会総会	所長	1名	郡の所長同士で情報交換・共有を行いました。
実技研修	全職員	10名	ひだまり保育園、壇上由香氏を招いてリズム表現あそびを体得、日々の保育に活用できる技術を学ぶことができました。
邑智郡保育研究大会	全職員	8名	清水玲子氏による講演「ほんとうに子どもを大切にするとってどんなこと」について学び、日々の保育の振り返りを行うことができました。
調理担当者研修	調理師 調理員	2名	県央保健所 穴道美帆氏による「離乳食や誤嚥、窒息につながりやすい食べ物」について学び、新たな知識を得ることができました。
邑智郡保育士研修会	保育士	3名	感覚統合について学び、子ども一人ひとりの発達や背景を把握しながら関わっていくことの重要性を理解することができました。
島根県保育協議会・島根県社会福祉協議会・島根県幼児教育センター			
島根県保育協議会総会	所長	1名	佐伯絵美氏より、子どもの主体性を尊重する保育を考え、子ども自身が自分で考えながら選んで遊べる環境構成の仕方について学びました。
甲種防火管理新規講習会	所長	1名	防火管理とその意義について講義を聞き、防火の大切さや、防火管理者として安全対策の必要性を学ぶ

			ことができました。
施設長研修会	所長	1名	横浜大学教授、中西新太郎氏より、保護者・職員との繋がりをどう育てるかを学びました。現状を捉え、マネジメントを行い信頼関係の構築に努め柔軟に対応し導いていくことの大切さを改めて考えさせられました。
島根県保育研究大会	所長 係長 保育士	3名	分科会の「人材育成プロジェクト」では上司と部下を交えてのグループワークを行ないながら時代背景、世代別背景を探り管理職として改めて見つめ直す良いきっかけとなりました。
キャリアパス対応生涯研修「チームリーダーコース」	保育士	1名	チームリーダーとしての自己成長やリスクマネジメントなど学び、職員間のコミュニケーションの在り方やリーダーの役割について学び意識改革を行いました。
キャリアパス対応生涯研修「中堅職員コース」	保育士	1名	後輩職員の指導と、業務の問題解決による実践研究を学びました。
幼児教育施設中堅研修	保育士	1名	保護者の対応や個別支援の子どもへの指導等、職員間での情報の共有、周知の重要性を学びました。
保育士キャリアアップ研修「障がい児保育」	保育士	1名	子どもの気持ちを理解した養護的言葉かけの必要性や障がい児保育の指導計画の立て方を学び、今後の参考になりました。
中堅職員スキルアップ研修	保育士	1名	後輩を育てる中堅職員として組織の中で求められる行動を理解し、報連相を大切に実践に活かすことを学びました。
主任保育士・主観教諭研修会	主任保育士	1名	主任という立場の重要性と共に、他の職員の総合的理解者となることで保育所全体の活性化に繋がり、何よりも子ども達に繋がっていくことを再認識しました。
管理職研修	所長	1名	職員の質の向上として需要と要求を上手く使い分ける必要性を学びました。相手の存在を認め、言葉や態度で示し職員の志向の改善を図ることを再確認しました。
福祉サービス苦情解	所長	1名	苦情に対しての対応だけでなく、日

決研修会			頃からの保護者とのやり取りにも活かせる内容であり参考になりました。
人権・権利擁護研修	係長	1名	権利擁護・虐待防止について学びました。子どもを尊重する保育を行うために定期的に人権セルフチェックを実施し適宜、園内研修にて周知することが出来ました。
OJT推進研修	係長	1名	OJTの対象者を新人だけではなく、新たにその業務につく職員に対しても行い、職場全体のレベルアップを図ることの必要性を学びました。現状の把握や今後の方針も考えることができた研修でした。
メンタルヘルス研修 「一般職コース」	保育士	1名	仕事をする上で身体も心も健康であることが大事であり、良好な人間関係が心の支えとなることを自分と向き合いながら、感情コントロールの仕方や自尊感情の高め方を学びました。
リスクマネジメント 研修「一般職コース」	保育士	1名	無自覚に相手を傷つけないためのハラスメント研修を学び、改めて考え直す良い機会でした。相手を理解し、思いを伝えていくことを実践に活かしてまいります。
・中国ブロック保育士会リーダーセミナー「保育で気になる子」保護者支援から考える	保育士	1名	広島大学教授、七木田敦氏より、気になる子どもが増える中、保育や保護者支援の重要性について学びました。グリーゾーンにいる子ども達への関わり方と方向性を得ることが出来ました。
消費者事故防止合同 研修会	係長	1名	子どもの事故防止のために、日頃からのチェックリストに沿った振り返りを実施し、事故にあったときの対処法を学び確認することが出来ました。
指導者講習会「幼児期の運動遊び」	保育士	1名	遊びとしての運動の考え方や、様々な動きを経験するための工夫について学ぶことが出来ました。
町内研修			
健康づくり出前講座 「仕事で痛めない身体作りのコツ」	職員	2名	身体の状態を知るために身体機能計測を行い、現在の身体の状態を知ることが出来ました。
邑南町特別支援連携	保育士	8名	西部島根医療福祉センター大野貴

協議会「メディア・ゲームの付き合い方～ネット時代の子育てを考える～」	調理師		子氏医師より、ネットやスマホを切り離すことができない現代の中、どのように付き合いがいけば良いのかを学び、保護者に向けて便り等で発信してまいります。
------------------------------------	-----	--	---

(3) 事業所間研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
マネジメント研修	所長 係長	1名 2名	職場での良い関係作りをどのようにして築いていくのか、また業務に反映し働きやすい環境を作るにはどう行動していくのかを学びました。フィードバックミーティングの大切さを知り、常に行うことで人材育成に活かしていきました。
ハラスメント研修	所長 係長	3名	寺本健太氏により、ハラスメントが発生する背景と対策等を学び、自分自身を見つめなおす機会でもありました。
評価者研修	所長 係長	2名	(株)インソース、米田晃久氏による人事評価について学びました。人材育成するツールである人事評価をすることで目標と現状のギャップを明確にし、育成を通じて目標達成を支援する義務があり、今後の人事評価に繋げていきます。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI
ボランティアの積極的受入れ	お茶会講師、わらべうた、おはなし会のボランティア受入れを行いました。良い交流が図られ貴重な体験となっております。	—

【生産性向上への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI
I C T 化の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 間接業務の時間短縮に取り組みました。登降所の時間管理、保護者からの欠席連絡、個別連絡帳の記載、保護者への緊急連絡や身体測定の結果報告、日誌、ヒヤリハット報告書など様々な機能を活用しました。 ・ 保育所の様子を随時配信することで、保護者の方から喜んでいただきました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務の効率化 ・ 情報発信力の強化

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
高圧気中開閉器更新工事	交換推奨年数から7年超過し更新が必要なため、9月に工事を実施しました。
東保育所裏駐車場舗装工事	マンホール周辺の陥没で段差となり、雨天時には広範囲に水溜りができるため、砂利を敷き詰め舗装工事を実施しました。
午睡チェック器具の購入	SIDSチェックの安全性を高め、保育士の時間的、精神的負担を軽減するため10台の器具を購入しました。
テラスの修繕	裏テラスの腐食部分を修繕し安全に遊べるようにしました。
固定遊具の修繕	腐食箇所を修繕し安全に遊べるようにしました。
駐車場の外灯更新	水銀灯が生産中止になるため、外灯の更新を実施しました。
テーブルやロッカーの購入	クラスの人数に合わせて、テーブルやロッカーを購入しました。
棚の設置	作品や備品を置く棚がないため設置しました。
電子ピアノの購入、古いオルガンの廃棄	オルガンの老朽化により電子ピアノに更新しました。
サッカーゴールの更新	旧園舎からのもので、老朽化が進み新しいものに更新しました。
玩具・絵本の購入	子どもの発達に必要な玩具を購入しました。また、絵本の入れ替えや発達に必要な絵本・紙芝居を購入しました。

計画外の施設整備等	実施した内容等
樋の修繕	樋に取り付けてあるネットの歪みによる老朽化が進んだため、その箇所を修繕し危険のないよう整備しました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	3,800	3,510
大規模修繕	600	540
その他	400	402
計	4,800	4,452

※取崩 2,227 千円

【感染症・災害への対応への取組み】

- ・大規模災害BCPの役割分担について職員間で話し合い、防災マニュアルを基に災害が起きた時のシミュレーションを行いました。
- ・年間計画に沿って火災や地震の避難訓練を定期的に行いました。
- ・感染予防、安全対策による安全計画の確認、見直しを行ないました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年9月8日
申立人	保護者の方（母親）
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他 洗濯ごっこをして遊んだ際、洗ったものを干すために、テントにロープを張っていました。翌日の朝、そのまま張られた状態のロープを見て、保護者が登所時に子どもの首に引っかかりそうで危ないため、すぐに取り外して欲しいと言われました。スクールバスでの置き去り事故や、瑞穂でのウォータースライダー衝突事故のこともあり、子どもの安全には十分に配慮して欲しいと言われました。
処理結果	毎日の遊びで使用するため、そのままロープを張った状態にしておりましたが、保護者が言われるとおり、登所時に通る場所でもあることから、早急に取り外し謝罪と対処したことを伝え納得していただきました。今後は更に細かな所も十分に把握しながら、安全面に配慮し、子どもたちが安心安全に遊べるよう今一度職員間で確認、共有、周知していきます。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

苦情事例【2】

発生日	令和5年10月6日
申立人	保護者（父親）
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 “はいチーズ”で配信される写真の画像がブレており、見にくいと言われました。毎回配信を楽しみに見させてもらっているが、画像が悪いことが何度か続いたためどうにか改善できないものだろうかと言われました。
処理結果	今一度、過去に撮った写真を確認したり、別のカメラで写真を撮りカメラの画像を比較したり、写真の感度を詳細に確認しました。保護者が言われるように、他のカメラに比べて画像の暗さやブレがあった為、カメラを業者に依頼し修理を行ないました。この苦情を受け、写真を配信する際は、その都度画像のブレや感度を確認するよう職員間で周知いたしました。保護者には今までの投稿のブレがあり見にくかったことへの謝罪を行い納得していただきました。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

苦情事例【3】

発生日	令和6年1月15日
申立人	保護者
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他 子どもが帰宅する際には、布パンツではなく、紙パンツを履かせて帰らせて欲しいと伝えていたにもかかわらず、布パンツのまま帰ってきたため、帰宅途中、車内でお漏らしをしてしまったという苦情が寄せられました。今後、保育所から帰る際には、トイレ誘導を促して欲しいことと、紙パンツで帰らせて欲しいと言われました。
処理結果	帰宅前は子どもにトイレ誘導をし、布パンツから紙パンツへ替えて帰ることを再度、職員間で周知しました。保護者には布パンツで帰らせてしまったことを謝罪し、今後はそのようなことが無いようにしますとお伝えし納得していただきました。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

以上