

## 平成30年度 意見・苦情受付内容

ふじヶ丘保育園3件、くすの子保育園7件、計10件受け付けました。  
児童デイサービスセンターおひさま・児童デイサービスセンターおひさま2、児童発達支援センターおひさまSunはありませんでした。

☆ご意見箱…1件

☆電話・連絡帳・口頭…9件（ふじヶ丘保育園2件、くすの子保育園7件）

### ① 着替えの入れ間違い・職員の対応について <ふじヶ丘保育園>

- ・受付日：平成30年5月11日（金）夕方の迎え時
- ・申込方法：口頭
- ・申出者：園児保護者
- ・報告の要否： 要・

#### <内容>

①他児の着替えが数回間違っ入っていた。どのような方法で着替えをしているのか。

②病院受診などで遅れて登園した際に職員が対応してくれないことがあり、当日の朝も10時ごろに登園すると、ちょうどおやつタイミングであったため、職員がばたついてた。誰に声をかけようか迷った末に水道付近にいた職員へお願いしたところ、泣いている子どもの手を無言で引いて行ってしまい、一日子どもの様子が気になった。その職員はどんな先生なのか。

#### <対応と結果>

対応した副主任より、着替えについては、現在子どもたちが自分たちで衣服の着脱の練習をしており、職員が渡し間違えたり、他児のものと混合してしまったりした可能性がある旨をお伝えし、お詫びした。また、その職員の普段の様子をお伝えしたうえで、本日の対応について謝罪する。

園長・副園長・主任へ報告。翌朝、副園長より、改めて着替えの入れ間違いについてのお詫び、職員の対応についての謝罪を行う。その後、該当職員・副園長・主任で面談し、状況を確認・保護者対応についての指導を行い、職員会議にて現状の見直し・対応策を検討する。

具体的な対応策は以下のとおり。

①これまで2歳児の着替えは保育士1人が子ども5～6人の対応をしていたが、3人ほどに減らし、服の片付けまで目が届きやすいようにする。また、着替えはビニール袋に入れていたが、子どもが入れやすいロッカーの引き出しを活用して様子を見る。職員の方でも、午睡時間等を利用して衣服の入れ間違いがないかチェックを行う。

②様々な伝達事項・質問等もあるため、基本的には正規職員（主に担任保育士）で保護者対応を行うようにし、職員間で連携をとる。

## ② 泥あそびについて <ふじヶ丘保育園>

---

・受付日：平成30年7月5日（木）

・申込方法：口頭

・申出者：近所の住民

・報告の要否： 要・

### <内容>

園児が園庭のブランコ付近で泥あそびをしていたところ、一人の子どもがスコップですくった泥がフェンス越しに道路に飛び出てしまい、ちょうど通りかかった通行人の方の靴先に泥が付く。その場で職員が謝罪をしたが、「大事な靴なのよ」「小さいからって許されないのよ」と言いながら歩いて行かれた。

### <対応と結果>

園長・主任に報告。その日の職員会議にて他職員へ周知。フェンス付近で遊ぶ際は、近隣の方の通行があることも念頭に入れ配慮する。

## ③ 園児の行動について <くすの子保育園>

---

・受付日：平成30年7月10日（火）

・申込方法：口頭

・申出者：園児保護者

・報告の要否： 要・

## <内容>

7月10日(火)17:30頃、3～5歳児クラスの子どもたちは、保育室にてブロック等の自由遊びをしていた。Aちゃんのお迎えに母が弟のBさんと兄のCさんを連れてくる。追いかけてこが始まり、しばらくすると、BさんがDちゃんに頭を叩かれてしまい、泣きだしてしまう。

そこで、Bさんの母親がDちゃんへDちゃんの気持ちも受け止めながら話をする。そして、Bさんのところへ歩み寄り諭すと、DちゃんがBさんの母親の顔に唾を吐いてしまう。すぐに職員が制止し、丁寧に謝罪を行う。母親は、「先生、気にされなくてよいですよ。大丈夫ですので。」とおっしゃって下さったが、園長・副園長・主任に報告する。

## <対応と結果>

Dちゃんのお迎えの際、Dちゃんの母親へ主任より状況説明を行う。Dちゃんの母親は大変申し訳なさそうな顔をされていた。

7月11日(水)、担任よりBさんの母親へ謝罪を行う。「全然、大丈夫です。Dちゃんの優しいところを知っているから。Dちゃんの母親からもメールがありました。」と笑顔で話された。Bさんも怪我等なく大丈夫だったことを話される。

Dちゃんの母親へも担任より話をする。昨夜、Bさんの母親へ連絡を入れたことを伺う。

## ④ 発熱時の対応・職員の対応について <くすの子保育園>

- ・受付日：平成30年10月18日(木)
- ・申込方法：口頭
- ・申出者：園児保護者
- ・報告の要否：要・㊦

## <内容>

### ○経緯

10月16日(火)、17時50分に迎えに行くと「17時30分頃に熱が38℃あったので、明日は休んでください。」と職員に言われたと話される。一方的に言われたので、「はい」というしかなかったが、明らかに子どもの体が熱くないので、一旦は園をでたが、園に戻って熱を測ったところ、36.6℃と熱がなかった。

### ○母親からの意見

明らかに、熱もないのに、38℃という数字だけで判断するのは、どうなのか？その後も熱があつたり、その症状があつたりすれば、こちらもちろん休ませますが、

迎えに行ったときに熱は下がっているの、明らかに一時的なものだった。こんなことが続くと今は時間の都合がつきやすく対応出来るが、こちらも困る。

その日のうちに熱が下がって、次の日もいつもと変わらなければ受け入れる等改善してもらいたい。園で測って、熱が下がっていれば「熱が下がった時点で、おうちでも様子を見ててくださいね」程度が良いと思う。言い方もあると思うが、一方的に、休んでくださいと言われて、納得できない。規定なのでと言われてたら、何も言えない。登園の目安を持って来ましょうか？と言われてたが、そんな話は承知している。「お子さん、疲れているみたいなので、休んだ方が良いですよ」とも言われた。その判断は、医者でもないのに、職員がするのか？

・17時30分に測って、38℃あったら、なぜその時に連絡をくれなかったのか。職員は「もうすぐお迎えが来ると思って連絡しませんでした。」と言われてたが、早く教えてもらえたら、病院へ行く段取りもたてられたし、早く迎えにも行けた。どういうマニュアルになっているのか。

・検温の仕方はどうなっているのか。脇を拭いてからしているのか。抱っこしたり、泣いたり、衣服の調整が出来ていなかったりすると体温は上がる。一人だけ静かな所に連れていく等して、落ち着いてから検温しているのか。一時的な熱もあるので、30分経ってから再検するなど。

職員が測った体温が正しいのかな？と疑問も残る。疑う。また、一人の判断で熱が38℃あったというのではなく、ダブルチェック等、周りの人の目でも見てもらって伝えて欲しい。

・熱が38℃あったという事と子どもの状況がマッチしていないのに、次の日休めなんて納得がいかない。測って20分後には下がっているという事は、感染症でも何でも無い。目安が、古いマニュアルなら、改善を考えても良いのではないかな。どのように熱を測っているのか。

37.9℃と38℃の0.1℃の違いは大きい。38℃という責任の重さを感じているのか。園側の言い分も分かる。先生方にここまで求めるのも、忙しいのも分かるが、そこは慎重にして頂きたい。あくまでも、個人の意見なので、保育園の言い分もあるとは思いますが。

・体温の測り方、登園の目安、熱が下がった場合の対応を検討して欲しい。

#### <副園長より>

保育所は、集団生活なので、感染症の拡大防止の観点から、登園の目安を設けさせて頂いている。入園の際に保護者の方にもご説明をさせて頂いている。園医や本園の看護師とも連携を図って対応してきている事などを伝えた。

・今までの事例で、園で熱が38℃あって、お迎えに来たら熱がなかった。でも、翌日の朝、熱が出て、感染症だったという事例もある。そこで、もしインフルエンザなど、拡がってしまったら、働いている他の保護者の方々も困るのではないですか？なので、熱が下がったからと言って、安易に登園しても良いですとも言えない。

私たちは、医者でも看護師でもない。私たちは保育士なので、子どもさんの病状を判断できない。なので、この登園の目安を設けて、日々子どもさんをお預かりし

ている。

保育園は、個別の保育ではなく、あくまでも集団での保育だという事を鑑みた時に、感染症の拡大予防の観点は園の管理責任上、大きな責任にもなる事、皆さん、働かれています、簡単に休むことも出来なかつたりするので、お休みさせるのも大変だと思いますが、事前に病児保育などに登録などして頂くと、何かあっても安心なのは。ご理解を頂いて、登園の目安に沿ってご対応頂いている。

・熱の測り方は、わきを拭いてとかまでは出来ないが、両脇測るようにしている。もちろん、泣いている時などに測ったりはしない。保育の現場は、他の子どもさんもいるので、別な静かな場所に連れて行ってまでは、測れないのが現実である。

・ここは、医療現場ではなく、保育現場ですので、他の子どもさんがいる中、出来ることと出来ない事がある。その点をご理解いただいて、安心して保護者の方がお預け出来る様にこちらも出来る範囲で、子どもさんが実際にいるという事を第1に、出来ることは改善していきたい。また何かありましたら、おっしゃってくださいねと話をします。

<その他>

保護者は、「今日は、意を決してきました。言った方が良いのか、言わない方が良いのか迷いました。」と他にも気になっていたことを話される。

○洋服が一式（下着、上下、スタイ、お口ふきタオル）、園で無くなった。紛失は繰り返してもらいたくない。管理はどうなっているのか。

○4月生まれで、0歳児の部屋に入れられているけど、ずっとこのままこのクラスなのか。寝たきりの子どもたちと一緒になのか。年齢の近い子どもたちと過ごせないのか。

○来年の職員体制は持ち上がりなのか？

○職員から「お子さんが、手が出るので困ってます。」と、言われた。プロの先生たちがそういうので、預けるのが申し訳ないなと思った。自分がいけないのかなと、自己嫌悪になった。

○子どもは下の子どもが生まれて、保育園の時間が長いので、ストレスたまっている。9時くらいの登園にして下さいと言われた。産休中で、標準時間だし、主人に7時過ぎに送ってもらった方が、自分も助かる。首も座っていない子を連れての登園は、きつい。

○職員に、「お子さんは、すごく食べる。大人より食べるんじゃないですか」と、笑って言われた。うちの子が、ガツガツして、家で食べさせていないような言い方に、腹が立った。馬鹿にされているんじゃないかと思った。

※以下、個人情報に関する内容になる為、省略。

#### <対応と結果>

保護者からの話を受けて園長に報告。その後、職員への事実確認と検温に関する部分のみ職員へ周知。熱が38℃超えた時の対応の仕方と再検して熱が下がっていた時の対応について10月14日（金）の会議にて検討する。

##### ○38℃出た時の対応

- ・明らかにぐったりしている時や様子がおかしい時は、副園長か主任に報告して保護者へ連絡。
- ・いつもと変わらず元気な時は衣服調節や水分補給等行い、15～30分後に再検。再検は違う保育士が別の体温計で測る。（出来る範囲で）
- ・再検後、38℃以上ある時は副園長か主任に報告して、保護者へ連絡して登園のめやすから次の日は休みを促す。
- ・38℃なかった時は連絡を入れず園で見守り、お迎えの際に家庭で様子をみていただくように話をする。病院を受診し、医師の許可を頂ければ登園可能。

会議で決まった上記の内容を保護者へお伝えする。

副園長より、該当職員への指導を行う。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

#### ⑤ 職員の対応について <くすの子保育園>

- ・受付日：平成30年10月26日(金)
- ・申込方法：口頭
- ・申出者：園児保護者
- ・報告の要否： 要・

#### <内容>

愛想の悪い先生がいる。他の先生がとっても良いのでそれが目立つ。

#### <対応と結果>

副園長が対応し、園長、主任に報告をする。職員会議にて、今回の件を周知し、今回の保護者からの意見を全保育士に、内容を伝えてお互いが気をつけていくように周知する。保護者に不快な思いをさせた事をその場で謝罪。改善していくようにしますとお伝えした。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

## ⑥ 登園の目安について <くすの子保育園>

- ・受付日：平成30年11月1日（金）
- ・申込方法：口頭
- ・申出者：園児保護者
- ・報告の要否：要・㊶

### <内容>

- ・11月1日、熱がみられたため、16時30分ごろ、母親へ連絡を入れる。  
16:15~37.8℃、38.0℃      16:30~38.3℃
- ・母親は、仕事の都合もあり、17時45分のお迎えとなり、職員より体調の変化を説明する。  
主任が母親とお会いし声を掛けると、連絡があってお迎えに来たのに検温が16時30分で最後とのことになり、話がある。

以前の対応も気になっていると話される。

- ①熱が出たと連絡を受けて迎えにきたが、家庭で計ると熱はなかった。
  - ②水様便が出たと連絡がありお迎えにきたが、症状が回復してきたかもしれないが、家庭では水様便と判断しがたかった。
  - ③姉の時は、細かく様子を教えてくれていた。
  - ④この子は熱がこもりやすい。
  - ⑤同僚のお子さんが通っている保育園では、熱が下がっていたら受け入れてもらえている。厳しい園だねといわれたこともある。
- ・母親は、子どものことを第一に考えないといけないのだが、①②の件もあり、仕事の都合もあることとお話される。
  - ・主任より、保育士は医療の専門ではないため、感染症ガイドラインや小児保健学会を参考に登園の目安を立てて、対応していること、空調管理は目安を設けていることをお伝えする。
  - ・母親は、明日はお休みをされ様子をみます。こんなに話をしてしまつてすみませんと帰られる。
  - ・後日、感染症の診断が出て、しばらく欠席をされる。

### <対処の結果・報告>

- ・園長・副主任・担任に報告。副園長は、翌日報告（当日、午後年休で不在の為）。
- ・翌日（11月2日）の会議で検討することになる。  
園によって、発熱時対応は違う。前日に熱があつても当日下がっていれば、登園の受け入れをしてくれる園もある。
- ・看護師によると、病院によるが乳幼児は急な体調変化もあるため、15分おきに検温するところもある。30分~最低1時間後には検温する必要があるとのこと。
- ・看護師の意見も聞き、次回からは、前日に熱があつた場合、朝の登園の際に、元気

で平熱に下がっている場合に関しては、受け入れをしていく。病院受診をして頂き、医師に了解を得て受け入れをおこなうようにする。

平成31年4月の保育運営懇談会にて、保護者全体へ伝える。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

### ⑦ 衣服について砂について <くすの子保育園>

---

- ・受付日：平成30年11月10日(土)
- ・申込方法：連絡帳
- ・申出者：園児保護者
- ・報告の要否： 要・

#### <内容>

園庭で遊んで下さっていることは感謝しているが、遊んだあと、少しく構わないのでズボン等について砂をはたいて頂けないか。最近連続ですごい日があり、洗濯物すべてが砂まみれになった。一人をみているわけではないので、難しいとは思いますが、もう少し、はたいて頂けると助かる。よろしくお願いします。

#### <対応と結果>

- 園長、副園長に報告をする。
- 職員間でこの内容を、周知する。
- 園側としては、衣服について砂を出来るだけはたくよう心掛けるが、集団生活であるため、行き届かない日も出てくると思われる。子どもへの対応や安全面が優先。

上記の内容を当日お迎えに来られた際に母親にお伝えし、理解して頂く。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

### ⑧ 次年度の担任要望について <ふじヶ丘保育園>

---

- ・受付日：平成31年1月24日(木)
- ・申込方法：意見箱
- ・申出者：園児保護者(匿名希望)
- ・報告の要否： 要・



<内容>

玄関の意見箱に、次年度の担任について、今年度の担任に引き続き担任をしてもらい、子どものことで相談にのってほしいという旨の手紙が入る。

<対応と結果>

園長に報告し、要望として受け取る。

⑨ 写真販売について <くすの子保育園>

・受付日：平成31年2月5日

・申込方法：連絡帳

・申出者：園児保護者

・報告の要否：要・

<内容>

写真販売について、帳面にて意見を頂く。

・イベント(行事)などの写真がほしい。最低1枚は写真を撮って頂きたい。今回は、写真があまりなかった。保育園での姿をみることができないので、写真があると嬉しい。無理なお願いではあるが、検討してほしい。

<対応と結果>

・園長に報告。主任が対応。写真販売については、同意書を頂いている内容も伝え、写真の写り具合等は、保育を行いながら撮影しており、出来る限りの対応であることを伝えると母親は理解して下さった。また、お子さんは、0歳児クラスになるので行事も少ない為、写真も少なくなってしまうことを説明する。

母親は、以前、職員より、携帯で撮った写真を見せてもらい、その写真がすごく良かったので、販売して欲しかったと話される。

基本、職員の携帯では写真を撮っていない事を伝え、職員にも確認する。職員は、母親に携帯の写真は食事をしているところしか見せていないことの事で、意見の食い違いがある。

○今回の意見を会議に報告。今後の対応を検討する。

・基本、職員は子どもの写真を携帯で撮らない。

・怪我については、分園であり園長に直接確認を頂けない場合も多いため、すぐに連絡が取れるように緊急時には、個人携帯でとって可。報告後、速やかに削除を行う。個人情報の関係にも繋がってくるので、本人が分からないように撮影する。

・写真販売については、平成31年4月の保育運営懇談会で、再度写真販売を取り入れた経緯の説明を行う。

①保護者の方より写真販売の多くの要望があり、職員の負担が出ない範囲で対応する形で始めさせて頂いた

②写真については、基本行事を中心に撮影する。必然と以上児クラスの園児の写真が多くなってしまうが、未満児の園児については、保育士がお子さんに援助を行

- う場面も多い為、保育に支障が出ない程度に撮影させて頂く  
③一人に対して枚数のかたよりが出てしまう場合もある

その後、この件に関する苦情は受けていない。

### ⑩ 友だちとの関わりについて <くすの子保育園>

- ・受付日：平成31年2月5日
- ・申込方法：メール
- ・申出者：園児保護者
- ・報告の要否：要・

#### <内容>

- ・メールにて、欠席の理由が届く。
- ・1月28日 インフルエンザAになり、しばらく休む。
- ・2月6日 子どもは元気になったが、保育園に行きたくないと言っている。理由を聞くと、みんなが蹴ると泣いている。保育園はお休みをする。
- 2月7日 母親の仕事が忙しく、また、子どもも保育園に行きたくないとのことで実家に預けた。今週は休む。
- 2月14日 実家より帰ってきたが、みんなに蹴られる為、保育園に行きたくないと言いつつ泣く。娘にも原因があるかもしれないが、民生委員の方に相談してみる。

#### <対応と結果>

- ・2月6日のメールを確認していたが、登園をした時に直接話をしようと、休みは長く続く事ではないと考え、様子を見ていた。
- ・2月14日のメールを確認して、園長・副園長と相談し、保護者に電話を入れることになる。

#### ○保護者の電話での様子（対応：担任）

- ・蹴られた事実があったかもしれないので、謝罪を行う。保護者からは、「本当に蹴られたかわからない。子ども同士のすることだから。こちらが何かしている可能性が高い。家でも気になる様子がある。」と話がある。
- ・保育園で、園児が手が出ている場面での対応について、説明を行う。（手が出た時には厳しく伝えるようにしている等）
- ・民生委員さんへの相談に関しては、別件で保護者宅に伺う予定があるとの事で、そのついでに聞いてみようとのこと。一番の心配としては、学校になった時に、不登校などにならないか等を考えるとのこと。
- ・今週は休まれるとのこと。
- ・登園時、泣いてもフォローを行うことをお伝えすると、来週からは必ず連れて来て下さるとのこと。登園した際には、様子を気をつけて見ていく事を伝え、また、子どもたちとも話をしますと伝えた。保護者は、ご迷惑を掛けてすみませんと話されていた。

- ・ 2月18日、副園長が対応  
登園してきた母親へ謝罪。母親は、「娘にも原因があると思う、小学校に行った時に不登校にならないか心配である。」と話される。よく様子を見ていき、お迎え時に今日の様子をお伝えすると伝える。
- ・ 2月27日  
夕方、園長と母親が話をする。楽しく過ごしていた様子をお伝えすると安心されていた。
- ・ 2月28日以降～  
遅れての登園ではあるが、少しずつ登園が安定してきている。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

## 平成30年度 相談苦情解決担当者会議

実施日時：令和元年5月14日（火）14時00分～16時45分

場所：ふじヶ丘保育園 フリースペース

出席者：藤谷 憲秀 （第三者委員）  
村山 雅子 （第三者委員）  
楢松 基 （園長 相談苦情解決責任者）  
熊原 亜也 （ふじヶ丘保育園 相談苦情受付担当者）  
中迫 絵里子 （くすの子保育園 相談苦情受付担当者）  
村永 真貴子 （おひさま Sun 相談苦情受付担当者）  
堀之内 文枝 （なかまっち 相談苦情受付担当者）

### <報告書>

- ・乳幼児の保育は、担当制保育を取り入れることで、子どもの様子がより分かり、また、保護者との信頼関係もより深まる為、着替えの入れ間違い等は改善されるのではないかと。
  - ・遊びの環境については、子どもたちが満足して遊べるような工夫を園側が行うことで未然に防げるトラブルもあると思われる。（例～今回のケースでは、泥が園外にでないようフェンスにビニール袋を掛ける等）
  - ・保育園や幼稚園は、小学校に行くための予備練習の場ではない。「幼児期の終わりまでに育ってほしい姿（10の姿）」を園全体でも理解し、保育士も研修等で自己研鑽していく必要がある。子どもの人権を大切に、子どもは尊い存在であることの意識を大人は高めないといけない。
  - ・保護者同士のつながりが深まると、子どもの育ちを一緒に見守っていく気持ちが高まり、トラブルが起こっても、大きな問題には発展しない。保護者同士の関係づくりも保育士の役割の一つである。
  - ・「登園のめやす」について、緩和されて保護者も助かったのではないかと。熱に関しては、乳児の体調は変わりやすいため、38℃に上がった時点でお知らせはしてもよいのではないかと。そうすることで、保護者も病院受診の段取りや今後の予定を立てやすくなると思われる。
  - ・写真販売に関しては、ポートフォリオ等用いて、子どもの様子を伝えていく方法もある。
  - ・療育施設の数が増えてきているが、保育の質の問題がある。園で援助を出来るように保育士の質を高めたり職員配置の改善をしたりする等、見直していけるとよい。
  - ・ホームページについては、個人情報保護法により、保護者に了解を得て配信していると思うが、世界中で閲覧できるので、出来る限り遠目で映したものを掲載した方がよいのでは。
  - ・保育現場だけが苦勞するのではなく、関わりのある方々にも現場の大変さ等の現状を伝えてほしい。そして、職員は行政に積極的に発信していく必要がある。そうすることで、子どもの育つ環境や保育士の働き方も改善されるのではないかと。
- 意見を頂くことは、園がよりよくなるためでもあるので、前向きに受け止めてほしい。

村山 雅子



藤谷 憲秀

