

令和3年度「ふじヶ丘保育園」

タイトル：「子どもとの関わりについて」

☆受付日 令和3年11月9日

★苦情申込方法 吉野福祉課より園へ報告

☆申出者：園児保護者

(内容)

クラス集団の中ではなく、みんなに見えないところで厳しく叱られたと子どもが言うとのこと。

(対応と結果)

・12月のおたよりにてクラスの様子に触れ、12月実施予定のグループ懇談会にて保護者に説明し、意見をもらう。叱る際にはできるだけ当該児の性格や年齢に配慮して対応することを確認した。職員会議でも確認する。

・12月の園だより、12月11日(土)グループ懇談会にてグループや子ども達の様子を話すと共に園長より園の考えについて説明する。その場の状況に併せて、個別や集団で伝えていきたい旨を伝える。その後、この件に対して苦情・意見はない。

タイトル：「コロナに対しての対応について」

☆受付日 令和4年2月13日

★苦情申込方法 コドモンにて

☆申出者：園児保護者

(内容)

園からのコロナに対しての連絡が遅く、子どもの習い事の大会に出られず、キャンセル料も発生しているとのこと。

(対応と結果)

園長に報告し、全保護者へ連絡の経緯文をコドモンにて配信し、説明し、電話にて副園長より謝罪をする。その後、この件に対して苦情・意見はない。

令和3年度分 くすの子保育園 苦情受付

	受付内容
① コロナ対策について	<p>受付年月日:令和3年5月27日 苦情申し込み方法:5/26 伊敷福祉課へ連絡 申出者:保護者 回答の要否: 要回答・回答不要</p> <hr/> <p><内容> マスクをあごにつけたまま園児を抱っこしたり、話をするときにわざわざマスクをしたにずらしたりという状況が見られる。きちんと着用されている保育士もいるが、園としての感染予防対策が習慣化されていないのではと感じる。</p> <p><改善策> 会議にて職員に周知し、全職員へ通達を行い、改めて普段の保育内容を振り返り、意識の改善に取り組みました。マスク着用に関する確認チェックを定期的に行うようにした。</p> <hr/> <p><内容> ウレタンマスクを使用している保育士がいる。着用しないよりはいいと思うが、園から不織布マスクの配布をするなどの方法もあるのではと思う。</p> <p><改善策> 鹿児島市保育園協会などからも不織布マスクの支給があり、職員へ配付した。鹿児島市との確認の上、ウレタンマスク等の使用を禁止する通達は国・自治体からも受けていないことから、ウレタンマスクを使用してもよいと確認をとっている。今後もマスクの着用による感染防止について周知・徹底を進めた。</p> <hr/> <p><内容> 園児が部屋から飛び出す危険性を配慮しているからか、扉を開けていないことがある。同じ側の2か所の窓や扉を開けていることもあるが、同じ方向だと風が通らず換気されていないと思う。</p> <p><回答> 室内の換気は、複数の窓の開放を行い、換気扇・空気清浄機・扇風機の併用により保育室の空気の入替えをしている。室内の構造上、同じ方向の窓のみ開放という場所がある。引き続き上記の対策を講じ、換気を徹底する。また換気の状態を視覚的に確認することができるよう二酸化炭素濃度測定器を導入。天候等によっては窓を閉める事があります。その際も空調関係機器を稼働し続け、適正に換気を行った。</p> <hr/> <p><内容> 狭い部屋を仕切って園児を保育している。広い部屋だと全体の指示が園児</p>

	<p>に聞こえづらくなるかもしれないが。保育士が園児へ指示をだすときにマスクを外している光景も見られるので、ますます感染の心配を感じる。</p> <p><回答> 保育室では、各年齢と収容面積の基準において保育を行っている。また年齢別活動を予定し、部屋を仕切ることがある。開放できる際は、できる限り開放し、活動やお子さんたちの状況に合わせた保育環境に努めている。朝夕は、保育士の体制上、異年齢児保育を実施することがある。その際も上記の回答と同様、換気の徹底やマスク着用に留意し、予防対策に取り組む。</p>
<p>② 職員のマスク着用について</p>	<p>受付年月日:令和3年6月1日 苦情申し込み方法:役所へ電話 申出者:園児祖母 回答の要否: 要回答・回答不要</p> <p><内容> 若い先生が、あごにマスクをしている。注意してほしい。市からも指導はしているのだろうか。</p> <p><対応・改善> 当日出勤していた、主任・園長で園内にマスクの着用、室内の換気もしているかどうか、空調を効率よく使用しているか、空気清浄機は稼働しているかの確認をする。その後、理事長へ連絡を行う。</p> <p>回答が不要ではあるが、前回の苦情の内容と重なることもあることから、マスク着用の徹底などを記載した保護者向けの新型コロナウイルス感染症対策についての対策内容と苦情の回答・改善策の開示を行う。会議に提案し周知徹底を図り、さらに全職員へマスク着用などの予防対策の徹底事項を傳達する(コドモンにて)</p>
<p>③ 行事の実施について</p>	<p>受付年月日:令和3年8月20日 苦情申し込み方法:口頭 申出者:園児保護者 回答の要否: 要回答 回答不要</p> <p><内容> ふれあい DAY や行事はないのか。こんな状況(コロナ)になったけど、ここは発表会もないから、ふれあい DAY がなくなると、子どもの成長を見る最後の機会がなくなって、親も子どもの成長を感じられる機会がなくなる。親の参加出来る行事も少ない。親としての思い出もなくなる。例えば、年長の保護者だけ参加は良いとか、他の園は行っている。昨年もなくなって、自分の子どもの時はどうなるのだろうと思っていた。DVDの貸し出しもあったけど、自分の子どもがどこにいるか分からないと話されていたのを聞いた。</p> <p><回答> 保護者の思いに共感しつつ、子どもの安全も守っていかなくてはならない保育所としての役割がある事や、コロナの感染があれば、園も休園となり、それぞれの事情で預けていらっしゃる保護者の皆さまにもご迷惑が掛かる事、開園していつも通りの生活(子どもは保育園での生活、保護者は働く)を守っていく事も大事な時期になっている事など、ご理解頂けるように話をした。</p> <p>今回、ふれあい DAY がなくなった事が、子どもの育ちにとって、マイナスにならないよう、保育の中でも友だちと同じ目標に向かって作り上げていく事の達成感、友だちの良さや頑張りを認め合う機会、出来なかったことが出来るようになった時の満足感や自信にかえる力など、経験できるように、担任たち</p>

	<p>も保育の充実に努めてくれている事をお伝えした。 昨年度は、代替えの行事(年長児と保護者)もあった事をお伝えした。</p>
<p>④ 職員の対応について</p>	<p>受付年月日:令和3年8月20日 苦情申し込み方法:口頭 申出者:園児保護者 回答の要否: <input checked="" type="radio"/> 要回答 <input type="radio"/> 回答不要</p> <hr/> <p><内容> A 職員と B 職員が登園した時、ずっと話をし、挨拶もしなくて不快だった。親の顔色を見て態度を変えている。二人の時はいつもそうである。今回だけではない。昨日もそうだった。気付いているけど来ない。どういう教育をしているのか。親戚が迎えに行った時にも何度もある。親戚も言っている。話をしてばかりで他の子どもさんもかわいそう。子どもを見ていない。子どもも行きたがらない。他の職員の時、喜んでいく。</p> <p><対応> 不快に思わせてしまった事、忙しい時間帯にも関わらず、すぐに受け入れが出来なかった事に関して、謝罪をした。職員も、それぞれのシフトで働いている為、前日どちらかが休みであれば、子どもさんの様子や体調を引継ぎしたり、その日の保育の打ち合わせをしたりして、話をする機会もあったと予見できる旨は話をした。 情報の共有は、園も大切にしている事なので、もしかしたらそういった場面だったかもしれないと説明をさせて頂いた。 後日、副園長より、該当職員へ話を聞き、個別に指導した。</p>