

令和4年度 ふじヶ丘保育園

タイトル	受付日	相談・意見内容	対応方法
<p>駐車場 について</p>	<p>5月18日</p>	<p>匿名（非通知電話） 夕方に電話（非通知表示）にて、「川森歯科の隣の駐車場はそちらの保育園の駐車場ですよ？車が一旦停止せずに出てくるので危ないですよ」とのこと。話を聞くと「急にハンドルをきって危ないことが何度かあって。保護者の人たちに注意をしてください。」と話される。危ない場面があったことを謝罪し、対応を園内で検討することを伝えると「よろしくお願いします。」と切られた。</p>	<p>翌日19日（木）の職員会議にて周知し、対応を検討した。 6月の園だよりに掲載、6月4日（土）第1回グループ懇談会にて保護者へ注意を促した。駐車場の入口に「一旦停止」の注意喚起の掲示を行った。 以降、意見等はない。</p>
<p>子どもへの 対応に ついて</p>	<p>5月28日</p>	<p>園児保護者より子育て支援センターはらっぱへ電話 保育園に預けているが、担任に自分（母親）のことを理解してもらえていないと感じる。育児や家事に苦手さがあり、時間がかかって疲れてしまったりする。0歳児が夕方ぐずったりするのであれば、自分だけでなく、他児にもお迎えを言うのであれば分かるがなぜ自分だけなのかと思う。帰り車に乗せてもミルクを欲しがり泣いて運転に集中できない。育児をしている中で、発達段階が分からない、ホームスタートとはどのような内容でサポートしてくれるのか知りたいと話があった。</p>	<p>保護者の話を受け止めながら、話を聞いた。 職員で情報共有していいか聞くと「お願いします」とのことだったので、職員で情報共有を図った。 以降、意見等はない。</p>

<p>異物混入に関するお詫び</p>	<p>10月12日</p>	<p>園児の給食中、煮物の絹さやの中に虫（5ミリほど）が入っていたと園児が担任へ伝えた。 担任より給食室へ連絡があり、異物を確認。園児は喫食しておらず、体調不良も見られなかった。栄養士より園長・副園長へ報告。</p>	<p>内容を玄関に掲示し、保護者へ周知する。無農薬野菜等は、虫が付着していることも考えられるため、下処理を丁寧に行っていきたい。食事会議にて再度職員へ周知し、対応を検討する。 特に保護者等より意見等はなし。</p>
<p>結束バンドについて</p>	<p>10月14日</p>	<p>玄関意見箱にて園児の保護者（匿名）門扉の看板・掲示を固定している結束バンドについて「子ども達の目の位置に先端部分が出ており危ないので、早急に対応をお願いします」という旨の要望書が投函される。すぐに結束バンドで固定。対応中に保護者より「うるさくてすみません」と声を掛けられた。「教えてもらってありがとうございます。」と伝えると、「先生がいれば直接渡したんだけど、だれもいなかったから入れました」とのこと。今後も何かあれば教えてくださいと伝えた。</p>	<p>現場を確認し、結束バンドで固定し、余剰部分をテープで固定した。 職員会議にて職員へ周知し、園庭点検事項に追加・定期的にチェックを行う。 園だよりにて保護者へお知らせ。 以降、その意見等はない。</p>
<p>保育士の対応について</p>	<p>12月10日 (グループ懇談会后)</p>	<p>園児保護者より直接話があった。 特定の保育士の言葉かけや声の大きさが気になること、朝の受け入れ体制について保護者より話があった。</p>	<p>その場で朝の保育状況を説明し、言葉掛け等については、職員と話をして気をつけていく旨をお伝えした。保育士の虐待ニュースがとりあげられていることもあり、全職員へ人権擁護セルフチェックリストを配布し、検討を行うようにしていることもお伝えした。 職員に周知し、状況把握を行った。 その後、意見等はない。</p>

保育士の対応について	12月16日	<p>園児の保護者より</p> <p>12月15日職員の足に園児がつまづき、棚で頭を打ってしまい、保護者へ状況を説明し、謝罪を行った。16日にお迎えに来られた際に、お家での様子を聞き、副園長より再度謝罪を行った際に、「職員が保育室でパソコンをしている姿を見る。こどもをしっかりと見てほしい。」という意見があり、また「最近、保育士の虐待のニュースがあったので、とても不安だ」と話があった。</p>	<p>保護者の気持ちを受け止めた上で、保育士の配置状況や業務、ノンコンタクトタイムについて話をし、保育室の環境については、職員と話をして改善できるところはするということ传达了。</p> <p>職員に周知、状況把握を行った。</p> <p>23日に保護者とゆっくり話をする機会を設け、職員間で話をしたことを伝えた。「ありがたいです」とおしゃってくださいました。</p> <p>その後、意見等ない。</p>
園児の怪我の対応について	12月23日	<p>22日にお家に帰った後、おでこに傷があると園児の保護者(母親)より電話。朝から虫刺されの痕のようなものがあったので、お家でしたのかと思ひ、お伝えできていなかったことを謝罪した。</p> <p>23日の朝、母親より昨日に引き続き電話があり、副園長が代わり対応した。家で傷の痕を確認したがそのような傷がなかった。隠しているのではないかとの話があった。</p> <p>保育園として今後どのように対応していくか改めてお伝えする旨を話すと、なぜ時間が必要なのか聞かれ、園長へ報告させてもらい、園でのことなので検討する時間がほしいことを伝えた。直接話をしてかまわないことを伝えると、直接よりも電話が良いとのこと。</p> <p>行事だったので、園長より保護者へ電話をしていいか伝え、対応した。</p>	<p>お母さんの話を十分に聞いた上で対応を行った。副園長が話をした後、園長が直接電話対応した。</p> <p>始めは感情的な様子ではあったが時間が経つにつれて落ち着いていく状況だった。園長と話をした時は終始落ち着いているようだった。</p> <p>第三者委員の松元先生へ保護者から電話をしており、離乳食等の件を相談していた。</p> <p>今後の園での対応を保護者へお伝えした方がいいとの判断になり、翌日電話する対応をとった。</p>
	12月24日		<p>保護者(母親)へ電話。</p> <p>母親の気持ちを十分に受け止め、対応を行った。</p> <p>対応については、怪我等気になることがあればその都度お伝えします。お母さんも気になる</p>

			ことがあれば言ってくださいと話をした。
	12月24日	父親より電話。	状況をお伝えした。また何かあったときは、お父さんにも話をしながら対応させてもらうことをお伝えした。
	12月26日 ～		職員間で話をした。 その後、保護者や各関係機関と話をし、退園する形となった。 その後、意見はない。

令和4年度 くすの子保育園 苦情受付

受付内容	
<p>1 公園の散歩先について (鶴舞公園)</p>	<p>受付年月日：令和4年 9月20日 (火) 苦情申し込み方法：電話 申し出者：匿名 (女性) 回答の可否： 要回答 回答不要</p>
	<p><内容> 「園外保育 (お散歩) についてなんです、10時を過ぎてからこどもたちと先生が公園に来られているのですが、ここは団地内の公園なので小野公園の方に行ってほしいです。夜勤をしているので……。ここの公園で遊ぶのはちょっと違うのではないかなと思って。」と電話にてお話がある。 今後の対策や対応をさせていただきたいため、お名前やご連絡先など尋ねるが、教えていただけなかった。</p> <p><改善> 職員会議にて、検討。近所の方の事情もあることを配慮し、当面の間は鶴舞公園へは子どもたちと散歩先として活用はしないこととする。</p>
<p>2 店舗前の駐車について</p>	<p>受付年月日：令和4年10月11日 (火) 苦情申し込み方法：電話 申し出者：地域の店舗 (店主より) 回答の可否： 要回答 回答不要</p>
	<p><内容> ここ最近、19時ごろに園児の保護者と思われる方が、店舗の前に車を停めて、保育園まで迎えにいらっている様子がある。店舗前に車を止められているので、車を出すことができない際には困ってしまう。</p> <p><改善> 受付後、すぐに駐車についての注意事項をコドモン (保護者向け連絡アプリ) を活用し、配信する。未読の方には直接お話をし、周知に努める。</p> <p>園児家庭には、毎回入園当初や年度はじめ、保護者会の際に園周辺に車を停める件について、定期的に注意喚起を行っている。</p>

3

職員のパロ護者対応
について

受付年月日：令和4年10月31日（月）

苦情申し込み方法：直接

申し出者：保護者より

回答の要否： 要回答

回答不要

<内容>

主任保育士へ「退園したい」と保護者から話がある。事情を確認すると、子どもさんのクラスに入る補助職員から、「こどもの登園日数は、私の出勤日数より多い」「寝る時間が遅い」「他の家庭は、1人親で3人育てている人もいる」と言われ、精神的に辛いということ。

<改善>

白ころからそのような保護者とのやりとりをしていたかについて担任確認したが把握をしていないということ。保護者へのかかわり方には配慮が欠けていた点があったことについて園長より保護者へ謝罪をし、今後の対応については会議や職員の研修参加等において、職員全体で考えていくなど改善を図る旨お伝える。補助職員へは、今後の保護者対応について主任・園長より指導を行う。

4

移動図書館の
書籍の取り扱い
について

受付年月日：令和4年11月12日（土）

苦情申し込み方法：電話

申し出者：保護者より

回答の要否： 要回答

回答不要

<内容>

クラス担任Bより引き継ぎをうけたクラス担任Cは、園児の保護者へお迎えの時に話をした。内容は図書の本を返却する際に破損（破れとしみ）がみられ、返却の受付ができなかったこと。また移動図書館で借りた絵本を図書館の係りの方より、破れはいいがしみに関する賠償をお願いしたいと言われた件を伝える。担任Cは保護者へ話をしたあと保育に戻る。話を聞いていた別の職員Aは、保護者の表情の異変を感じたため、補足を行い「しみ」に心あたりがない場合は、賠償の必要はないと聞いた件を伝える。

<改善>

担任Cは、補足内容を職員Aより聞き、降園後に園児保護者へ電話にて引き継ぎ内容に不足があったことを保護者へ伝えお詫びをする。保護者も、園児自体も心あたりがなかったため、親子ともに傷ついたということと言われた。

「早めに連絡をもらってよかったです。本は月曜日に持参します。また、月曜日の夕方本を持参した際、お話をさせてください。」とお願いいただき、月曜日に担任Cから引き継ぎ内容をしっかりお伝え出来なかったことを改めて、担任C、職員A、副園長が謝罪する。今後の職員間の引き継ぎにおいては、不明な点などあれば再確認を行ったり、復唱したりして、メモにて内容に間違いがないことを確認することとし、会議にて破損した図書館の本の取り扱いについて、職員間で周知をおこなう。

<おひさま Sun>

受付日：2022年4月8日（金）

苦情申込方法：電話・面談

申出者：利用児保護者

（内容）

利用児保護者より、スタッフの対応について話があった。

帰る際に、スタッフが利用児のペースに合わせずに急に利用児の手を持ち上げジャンプをしたり、急かすように帰す姿があったり、子どもの行動に対して「ウケる」という言葉掛けに疑問を感じるということであった。「スタッフにどういう意図があって行った対応なのか」を直接聞いた方がいいのではと思い、電話をして来所した。突然繋いでいる手を上げたら子どもは肩を脱臼することもあると思うが、他のお子さんにもそのような対応しているのか聞きたい。またスタッフにどう指導しているのか聞きたい。直接本人にどういうつもりなのか聞きたいとの内容だった。

（対応と結果）

その日、直接話に来られた際に、管理者・担当職員より謝罪と状況をお聞きする。

対応したスタッフの人柄と保護者との関係が築けていなかったことをお伝えする。対応方法については、場面をガラッと変えた方が切り替えられる子もおり、そのつもりで対応したことをお伝えする。その後、対応スタッフから謝罪をした。「ウケる」という言葉を口にしたことについては、保護者が不快になると思っておらず、不快な気持ちにさせてしまったことを謝罪した。

①保護者や子どもへの言動を改めて振り返り、適切な言葉で子どもの気持ちを代弁していくことや、子どもの行動に合わせた支援について保護者への説明不足があった為、その都度何故その対応をしているのか、保護者の納得できる説明をしていく必要があると再認識し、打ち合わせや振り返りでも再度検討していく。

②職員指導についても今後、適切な言葉掛けや適切な関わりについて再度検討していく。

その後、この件に関する苦情はない。

鹿児島市東部親子つどいの広場 意見・要望等

番号	日付	内容	意見形式	対応
1	7月4日 (月)	職員が、ある特定の方が来ると親しげにずっと話をしている。お互いLINEをしているようで内容も業務外ではないかと思われる話をしている。一部の方だけ声掛けをして、他の方には声掛けもしない。節度を持ってほしい。子どもの体重測定等あるのに爪が長い職員がいる。怪我のないようにしてほしい。なかまっちは税金を使って運営しているのに、このような状況でいいのか改善してほしい。	市民の声	定例会議等を通し、スタッフ間で確認を行う。SNSについては繋がっている事実は認められなかったが、相談の中で「義母に〇〇〇のlineを送った」「そんな風に送ったの?」といったやりとりがあったよう。義母とスタッフの年齢が近いことから個人的な内容という印象を与えたことも考えられた。しかし、不快な印象を与えるような言葉選びや話をする場所など配慮が必要だったことを改めて確認する。爪だけでなく、髪型、服装について安全面、衛生面ともに気をつけるよう指導を行う。
2	3月15日 (水)	親子つどいの広場なかまっちを利用した際、建物入口に食後のどんぶり等器が置いてあったが、いかがなものだろうか。以前も置いてあったが、子どもも通るところで、触ったりすると危ないと思う。	市民相談センター入電	確認したところ、なかまっち職員が置いたものではなく、1階の他事業所が置いたものだった。しかし、今後は危険物がないか等の確認は定期的に行っていきたい。
3	3月15日 (水)	1階事務室の職員の私語が多いように感じる。勤務中だと思うので、もう少し考える必要があると思う。	市民相談センター入電	今回は、なかまっち職員のことではなかったが、これを機にスタッフ間で共有を図り振り返る機会とした。