

令和6年度 ふじヶ丘保育園 相談・意見内容

タイトル	受付日 申出者 申込方法	相談・意見内容	対応方法
1 オムツの 廃棄に ついて	・4月 ・園児保護者 ・口頭	オムツの廃棄を保育園で行ってほしい。毎回ビニール袋を買うことがもったいないように感じる。	その場で園長が回答。 鹿児島市からの補助金はあるものの、感染症のリスク等も踏まえてごみ箱の設置スペースや購入等を考えると、現段階すぐの実施は難しい。今後、状況を見ながら職員間で検討していく旨を伝えた。 その後、この件に関しての意見はない。
2 地下階段の 柵について	・4月 ・園児保護者 ・口頭	地下へ降りる階段入口に柵等はないのか。子どもたちが降りることはないか。	現場にて園長より、回答。 基本的に子どもたちが地下へ降りることはなく、子どもの出入りは主に玄関側のドアから行っているが、万が一のこともあるため、検討する旨を伝える。 職員会議にて、安全面を考慮し、今後柵を設置する方向となり、改めて保護者へ説明する。その後、この件に関しての意見はない。 ※応急処置として階段前に柵を置いて子どもが降りられないようにした。その後、柵を設置した。
3 夕方の 保育体制 について	・4月 ・園児保護者 ・口頭	ひまわりグループ（3～5歳児）の夕方体制について、17～18時の時間帯に保育士が2名だと少し不安を感じる。今まで、時々、子ども同士の喧嘩が起きた際に、椅子を投げる姿や机の上に乗る姿があり、出来れば職員数を増やしてもらえないか。	その場で園長より、職員体制について検討する旨を伝える。 職員で検討し、夕方の以上児グループの保育体制を基本2人体制から3人体制へと変更する。改めて、対応を保護者へ伝え、安心する様子があった。 その後、この件に関しての意見はない。

4 日々の 準備物に ついて	・4月 ・園児保護者 ・口頭	毎日持参しているコップを保育園で保管し、洗ってもらえないか。また、予備の着替えのセットを園に置いて帰れないか。	その場で主任より回答。 着替えについては、入れ間違い等の可能性も起こり得るが、袋等にまとめて棚に置いて帰られる方もいる。コップについては、衛生的にも巾着に入れてタオルと一緒に毎朝準備をしてもらい、帰りに持ち帰ることになっていることを説明したところ、理解いただく。 その後、この件に関しての意見はない。
5 園児の対応 について	・4月 ・園児（Aくん）保護者 ・口頭	前日の迎え時の出来事として、翌日担任へ報告、意見をいただく。 Aくん（2歳児）の迎え後、園庭で遊んでいる様子を見ていた。Aくんが固定遊具を登っている際に近くで登っていたBくん（5歳児）がAくんに対して蹴る動作をしていた。すぐに職員が来て対応をしていたが、Bくんは再度蹴る動作をしていた。顔に当たったわけではないが、落ちたら大きな事故になっていたと思う。大きな子が小さな子にそんなことをするのはどうなのか。どのような対応をしているのか。	担任より、そのような出来事があったことを謝罪し、すぐに園長へ報告。園長より謝罪をし、現在、そのような場面が見られた場合は、すぐに子ども同士をその場から離し、お互いの状況を確認した上で対応していること、また、職員間で今後の対応を考える旨を伝えた。 職員で検討し、子ども同士のトラブル時の対応や職員配置をどのようにするか改めて情報共有をした。また、保育時間内に園庭あそびが充実できるよう職員体制の工夫をし、異年齢の子ども同士一緒に過ごす時間を少しずつ長くし、経験が重ねられるようにした。 その後、この件に関しての意見はない。
6 駐車場に ついて	・5月 ・匿名 ・意見箱	駐車場の利用の仕方について、匿名文書にて意見をいただく。 毎回、同じ車が両端や奥が空いていてもいつも真ん中の一番手前に停めてあり、出し入れがしにくい。また、送迎の前後で長時間滞在している。園だよりや懇談会で何度もお願いはされているが、改善が見られないので対応してほしい。	送迎の時間帯に園長が駐車場を見に行き、該当の車に対して奥や端から停めていただきたいこと・送迎後は速やかに移動をお願いしたいことを伝える。 職員会議にて職員で周知し、6月以降の園だよりやグループ懇談会にて、改めて保護者へ注意事項をお知らせした。 その後、この件に関するご意見はない。

7 職員について	・7月 ・園児保護者 ・口頭、電話	朝の送迎時に担任へ、「子どもがトイレで排便をしようとしたら掃除の先生に『今はするな』と強い口調で言われたと言っているの、様子を見て欲しい。家で泣きながら排便をしている。」と話があった。 迎え時に謝罪した主任へ「口調が強い。辞めさせることはできないのか。」と話があり、園長不在のため、また話をする旨を伝える。	園長より、該当職員に聞き取りを行う。 トイレ掃除の際に、今掃除中の便器は使わずに奥のトイレを使うようにとの意味で子どもに伝えたと説明がある。 該当職員について、これまで数回に渡り、子どもや職員に対しての口調の強さや一方的な主張についての指導を行ってきた。しかし、改善が見られないこと、今回保護者より指摘があったことを含めて面談をし、当月末で自主退職となった。 園長より、保護者に経緯を説明し、改めて謝罪。ご理解をいただいた。その後、この件に関するご意見はない。
8 怪我への対応について	・3月 ・園児保護者 ・口頭、電話	園庭あそび中に負った怪我（園庭の支柱の土台に足を引っかけて転倒。他児の手押し車のタイヤに後頭部をぶつけた。）への職員の対応や保育体制について、ご意見をいただく。 主な意見内容は以下 ・誰も近くで状況を見ておらず、子どもと職員で説明の辻褄が合わないのはどういうことか。 ・支柱を何かで覆うなどの対策をした方がよいのではないか。	当時の状況を整理し、園長・副園長より、保護者へ改めて話をする。 今回3人体制で保育していたが、怪我発生箇所の近くにはいなかったため、園庭全体を見渡せる職員配置を行うことや、活動の内容に応じて場所を分ける、鉄棒などの補助を要する活動を行う時間帯を調整する、狭い通りにはポールを置き衝突のリスクを下げる等、今後の改善策を説明した。

令和 6 年度分 くすの子保育園 苦情受付

	受付内容
①異物が口の中に入っていた件について	受付年月日:令和6年4月 苦情申し込み方法:口頭 申出者:保護者(母) 回答の要否: 要回答・回答不要 ※回答を行った <内容> 1歳児 降園後、帰宅し車から降ろそうとした際に本児が小石を口に入れていたと母親から聞いたとのことで、翌朝、登園時に父親より話があった。その場で父親に謝罪を行い、口の中の怪我等がないか一緒に確認を行った。家では食事の進みは問題なく排便に小石や異物が入っていなかったと話を伺った。父親より「特別問題はないですけれども、お伝えしとこうかなと思って」とのことで職員へ話があった。 <対応・改善> 職員会議にて職員へ状況等の報告を行った。今後の対策として、未歩行で月齢の低い園児にも園庭の砂や葉っぱ等に触れて感触を楽しんでもらい思いがある為、カート内で景色や他児の様子を見る時間とカートから降りて園庭で遊ぶ時間を体制や他児の様子をみて検討する。カートから降ろした職員、または引き継いだ職員が責任をもって最後まで見守る。同時に複数の園児を対応する事が難しいと判断した場合は無理に1人で見ようとするのではなく、カートやテラス等に場所を移動させて安全に見守りができる環境を整える。保護者の対応や持ち場を離れる際には職員間で連携を図り、持ち場を離れる旨を伝える。職員間で声掛けを行う(情報共有)。口の中の異物がないか確認するタイミングを図ることを職員間で周知した。
②怪我の対応について	受付年月日:令和年月日 令和6年10月 苦情申し込み方法:口頭 申出者:保護者(父母) 回答の要否: 要回答・回答不要 回答対応済み

	<内容> 2 歳児 迎えの後、自宅で過ごしている中、家の中で少し足を引きずったような歩き方をしたとのこと。若干患部が腫れている様子があり、痛がっていた為、すぐに病院受診をされる。診断は、「骨折」ということ。 当時職員の欠員があり、日中を抱っこで過ごせるような体制が取れる状況ではなかったため、園でお預かりできる条件として、回復状況により床に座位が取れることや、足に負担がかからない状態で、ずり這いでも移動が可能など、状況を医師より診断いただき、確認がとれれば、少しでも早くお預かりできるということをお伝えする。また医師より、登園ができるようになれば、安全に生活を行えるよう、指標となる生活管理表をお願いできればありがたい旨を、園長より母へ伝える。 完治され、登園した際、「怪我をすると預ってもらえないのか」と担任への質問がご両親からあった。改めて園長・理事長にて父と面談を行った。 <対応・改善> 園の当時の事情（職員の欠員）により、日中を抱っこし続けることが難しかった点を改めてお伝えし、回復の状況に合わせてお預かりができるようになることをご説明していた件、診断書は不要ですが生活管理表は骨折などのケガの場合は、運動の種類、内容に配慮が必要となるので、医師に記載いただく表が保育を行う上で必要となることなど、改めて説明する。 園へ他にご要望があればということで伺ったところ、登降園の際は、子どもの様子をもう少し職員の先生たちから教えてもらいたい。また園内外の防犯体制についてご意見をいただく。お子さんの様子を今後、改めて丁寧にお伝えできるよう、全職員と確認、共有すること。また防犯についての園の考え、状況などお伝えし、ご理解下さる。
③職員の対応について	受付年月日：令和年月日 令和6年11月 苦情申し込み方法：口頭 申出者：保護者（父母） 回答の要否： 要回答 ・ 回答不要・<u>回答対応済み</u>

<内容>

0歳児

保育室内静養室（乳児等が入眠にて休息がとれるように整備した部屋）に、1～2分程度、保育士不在のまま、遊びにはいった園児が中に入ったままになっていたことに気づかずに戸を閉めていたとのこと。園児の泣き声で保育士が気づくこととなる。

本児は、しばらく体調不良のため欠席してた期間にご連絡を差し上げたことから、回復し登園された際に現場にてどのような状況であったかを園長より説明する。

保護者から、保育中に起こったことは今後当日中に教えてもらいたいという旨、ご要望をいただく。また、安心・安全に保育園に預けられるような体制についてお伝えがある。

<対応・改善>

全職員と状況を共有、今後再度このような事にならないよう、また保護者に安心して預けていただけるような資質の向上にむけた研修の実施。安全な環境の見直しとして、静養室の扉の改修（中にいるお子さんが確認しやすい構造）を行い、後日保護者会にも状況を報告し、保護者の方たちへ再発防止や、職員から園でのお子さんの様子をお伝えする際の徹底についてご報告する。

鹿児島市東部親子つどいの広場管理運営業務報告書

(令和6年度)

苦情・要望等報告書

① 意見・要望等

番号	日付	内 容	意見形式	対 応
1	6月20日	臨床心理士相談について、相談を受けた方の代理という方から電話があり、どのような意図があって相談に答えたのか知りたい。直接、心理士と話をしたい。	電話	相談者の意見と気持ちを受け止め、話ができるように調整するとお伝えする。心理士と相談できるようにいくつかの相談日を設け、場合によっては心理士が所属する施設で対応できるよう調整をはかる。その日のうちに、上記の件を伝えようと相談を受けた代理の方に電話をするが、つながらない。翌日、翌々日と時間をずらし計5回電話をしたが繋がらず、また折り返しもなかった。
2	7月7日	車のおもちゃが欲しい	意見箱	常連の親子からの要望。ミニカーのような小さい遊具を求めている印象をうけた。小さい遊具は誤飲の可能性や踏んだ際に怪我につながる恐れがあり提供は難しいため、代わりに現在用意している手作りの電車や車等のレパートリーを増やすなどの対応を行う。