

# 苦情解決の報告

## 平成31年度(2019年度)

2019年6月末日現在平成31年度苦情受付ありません。

## 平成30年度

受付日	内 容	対 応
2019/3/22	お迎え時に母親より、子どもが便をもらした時の保育士、園の対応について問われた。後日、トイレの失敗について担当保育士の関わり方について再度聞かれ、担当保育士についての苦情があった。	担当保育士に自分が持ち場を離れられない時は一番近くにいる保育士に声をかけ対応するように指導し、母親に謝罪した。
2018/7/6	お迎え時に「先週、子どものパンツが返ってこなく担当保育士に伝えてあるが返事がない。」と園長に相談があった。	クラスでは見つかるまでずっと気にして探しているのですが、なかなか見つかりません、とは言えない状況ではあるが、早めに状況をお母様に伝えるべきだと謝罪した。
2018/7/4	連絡帳にて、『昨日の連絡帳に園での様子が書かれていなかった。』と母親より連絡をいただいた。	担当保育士から園長に報告があり、乳児クラスの連絡帳は毎日必ず記入するものであるため、園長から担当保育士に厳しく注意し、お迎え時に園長から母親に謝罪した。

6月13日に匿名のメールにてご意見をいただいておりますが、具体的な内容が書かれていなかったため、公開は差し控えます。

# 苦情解決の報告

平成29年度		
受付日	内 容	対 応
2017/9/22	連絡帳にて、『お漏らしをしてしまったようだ、なぜトイレに行きたいと思った時に行かなかったのか注意したところ「先生にダメと言われた」とのことだった。子どもが言う事なので状況が違っていたら申し訳ないですが、「おやつ時間にトイレに行くのはお行儀が悪い」と言われ、ガマンしたら出てしまったようだ。家で、したくなくても食事前にトイレに行くように言いましたが子どもなので大人程ガマンできない時があるので本人が行きたいといったときは行かせてください。』と母親より連絡を受けた。	担当保育士に状況を確認し、保育士の対応が間違っていたのでよく注意し、その旨を連絡帳にて園長が返事をした。
受付日	内 容	対 応
2017/8/19	母親より、「朝の登園時、受入れの保育士が子どもをベンチに座らせたまま、仕事をしていたようで姿が見えなくなってしまう事があった。」「丁寧にあいさつをしてくれるが、子どもを廊下に座らせ、先生2人がかりで掃き掃除をしていた。」「荷物を子どもに持たせ手をつないで歩いて行ったが、子どもは荷物が重くて引きずっていたので保育士が荷物を持ってほしい。」とご意見をいただいた。	クラス担当保育士と副園長が直接話を聞き、園長に報告、会議で職員に注意、改善するよう話をすることを伝え謝罪した。後日会議で職員に話をした。
平成28年度		
受付日	内 容	対 応
2017/1/24	連絡帳にて、「家から持ってきた主食のご飯を子どもがトイレに行ってる間にお友だちが落としてしまい、保育園で新しいご飯をお茶碗に入れてもらったが、先生が落としてから洗っていないお弁当箱の中に入れてくれたようですが、家庭では落としたものは食べない、落とした食器は使わないように言っているので、本人も嫌だと思いながらガマンして食べたようだ。お弁当箱を洗っている余裕がなければ新しいご飯を出していただなくてよいので、落としたものを口に触れるようなことは絶対やめてください。」と連絡をいただいた。	保健衛生、感染症予防、養護、教育、常識、どの面からみても不適切な行動をしたと、園長から担当保育士に厳重に注意することを伝え、母親に謝罪し、その日に緊急職員会議をひらき、全職員へ注意し、不適切な対応のチェックを行った。
受付日	内 容	対 応
2016/9/26	夕方、母親より「①検便の日程の変更を知らなかった。②出席シール帳の7月・8月分の月のまとめが書いてくれなかったが今見たら書いてありました。③若い保育士に挨拶をしても挨拶をしてくれない。」と電話連絡にて苦情を副園長が受けた。	電話を受けた副園長が謝罪し、緊急職員会議を行ない、①予定の変更は一斉メールとお向け時に口頭で伝え、保護者以外のお迎えの方は連絡帳で伝える。②保護者の方は子どもの情報を楽しみにしているので忘れずに書くことを担当保育士に注意。③相手に聞こえていなければ相手に伝わらないので気をつけること。を話し合った。

# 苦情解決の報告

平成27年度		
受付日	内 容	対 応
2015/11/25	近所の方から、「散歩中子どもが歌を大きな声で歌いながら歩いていてうるさい、朝型と夜型の人間がいるということを理解してほしい。園内で大きな声で歌うのはいいけれど、外で大きな声で歌うのは近所迷惑だ。」と電話での苦情をうけた。	電話を受けた保育士が謝罪し、職員会議にて、園外に出たとき(民家を散歩する際)には気をつけるよう話をした。
2015/10/23	子どもが肘の脱臼をし保育園で通院、次の日に母親から、お迎え時担当保育士から聞いた状況と、帰宅後子ども本人から聞いたことが違っていたこと、行事の際に子ども同士の関りのことで気になっていることがあるとのことで、帰りにお話ができれば、と手紙をいただいた。	お迎え時、園長から脱臼をした時の現場を把握できていない、子どもからの情報でしかなかったことをお詫びし、行事や保育の中で子ども同士の関りについては、担当保育士はじめ係る保育士が注意深く観察するようにした。
2015/10/23	担当保育士が休みの日に起きたことがらについて、担当保育士が把握していなかったことについて母親から、保育士間の連携が取れていないのではないかと、担当保育士が休みだったからと無関心である、とご指摘を受けた。	園長・主任保育士で母親から話を聞き、お詫びしてその後園長から保育士たちに休日明けの申し送りを徹底するように話をした。
2015/7/3	帰りに左目周辺に傷ができていた。友だちとのトラブルか、自分でやってしまったのかわからないが、目には気をつけるように、保育園で見えていただけると、ご意見をいただいた。	園長が担当保育士に状況確認したところ、保育中に気づいていながら園長・主任に報告せず、家庭への連絡や帰りの際、母親への報告をしなかったことに問題がある。担当保育士に園長が注意をした旨を母親に伝え、お詫びをした。ケガは大事に至るケガではなかった。
2015/6/30	乳児組と一緒に遊んでいる際、乳児の持っていた玩具が歯にぶつかりケガをした。保育園側の事故対策として今後注意していくことがあったらそうしてください、とご意見をいただいた。	園長が母親にお詫びをし、状況の調査を行なったところ、ベビーサークル内に乳児と幼児を多く入れていたこと、その中に玩具を入れていたこと、そして、保育士がいながらその様な状況で何が歯にぶつかったのかも見れていなかったことに原因があり、早急に保育現場に子どもたちが安全に遊べる面積と、面積に見合った活動をするよう指示し、一時的に一人の保育士が複数の子どもを見る状況では一人の子が泣いたからと言って、他の子の動きを視野から外すような動きにならないように注意し、そもそも一人になる状況を極力減らす工夫を求めた旨を伝えたと、今回は母親も納得して下さった。

# 苦情解決の報告

平成26年度		
受付日	内 容	対 応
2015/1/6	母親より「保育園でお友だちに嫌なこと(鼻の下の産毛を見てヒゲといわれること)を言われる」と相談を受けた。	連絡を受けた担当保育士が園長に相談し、園長がクラス全体に対し、人それぞれの個性を取り上げて相手の気持ちを傷つけることがないように反省を促せるような話をした。本人もその話に納得し、家に帰った後母親にその話をした。
平成25年度		
受付日	内 容	対 応
2014/2/23	「派遣保育士の顔と名前がわからないので知らせてほしい」とご要望をいただいた。	ホームページの職員紹介に派遣保育士も紹介することにし、入れ替わったときはその都度更新していくこととした。
受付日	内 容	対 応
2013/11/7	中学校家庭科の授業(幼児との体験学習)で、中学校生徒の保育園児童に対する不適切な対応があった。	学校・保育園の見守り体制を強化した。
受付日	内 容	対 応
2013/7/2	乳児組で紙パンツの取り違いがあった。肌に合わない紙パンツだったために、お尻がかぶれてしまい、同じことが続いたので、と連絡を受けた。	連絡を受けた職員が保護者にお詫びし、担当保育士に手順等再確認を行ない、担当保育士の注意不足だということになり、今後このような間違いが保護者との信頼関係を著しく失う原因になることを話し合い、十分注意し、これ以上信頼を失わないよう明日から努力することとした。

# 苦情解決の報告

平成24年度		
受付日	内 容	対 応
2013/2/23	<p>停止後まだ熱いファンヒーターの送風口に園児が指を入れ火傷した。副園長が報告を受け確認したところ、ファンヒーターガードを使わずに使用していたことがわかった。報告によると、「朝保育室を暖めるためにつけるが、子どもが保育室に入ってくる前に消している。しかし今回は冷めたのを確認する前に子どもを保育室に入れてしまった。」とのことだった。ファンヒーターを使用する際は必ずガードを取り付けるのが保育園では当然な事であるため、園長はじめ幹部職員は今回のケガは100%保育園の過失であるという認識で、お迎えの時に、事故の状況を説明して母親に謝罪した。また、その日のうちにガードを取り付け、職員の危機管理意識を高める話し合いを持った。翌日の連絡帳で再度ご家庭から安全面についての確認と保育園に十分に注意して保育をするようにのご意見を頂き、園長はじめ幹部職員がそれを受けた。火傷の範囲は指二本に線状に幅5ミリほどであった。</p>	
受付日	内 容	対 応
2012/9/25	<p>園児のブラウスの取り違いがあった。</p>	<p>ご家庭で名前を入れていない時には、園で記入させて頂くことになっているので保育士は日々気を付けてチェックするようにした。</p>
受付日	内 容	対 応
2012/8/1	<p>電話にて「お迎えに来ている車が道路に並んでいて、いつ子どもが飛び出してくるか危険だ。どうにもしてくれないようなら、警察に通報します。」と苦情の連絡があった。</p>	<p>駐車場の確保を早急に行ない、保護者にお知らせ・一斉メール配信にて、送迎時、保育園隣の駐車場を利用して頂く事をお願いした。</p>
平成23年度		
受付日	内 容	対 応
2011/4/27	<p>4月25日、母親よりブラウスとカラー帽の紛失の件で連絡帳でご意見をいただいた。報告を受けた副園長と主任が担当保育士と他の保育士から状況を聞き取ったが、担当保育士が母親からの紛失物調査等の依頼を受けながら、その件に関して責任を持った対応をしていなかったと判断し、担当保育士に対して厳重に注意すると同時に、母親に謝罪し、改善を約束した。</p>	
平成22年度		
受付日	内 容	対 応
2010/10/21	<p>昼食時に、園児が床にひっくりかえした主食を保育士が床に着いた部分を取り除いて残りを園児に与えた事実を家庭で母親が聞き、夕方保育園に確認の電話をくださった。事実確認をしたところ担当保育士が”もったいない”という気持ちで行ったことがわかった。</p>	<p>副園長が母親に謝罪し、保育士には、食べ物を大切にすることは正しいが、ノロウィルス等のこともあり保育園では衛生管理上不適切だということを説明した。</p>

# 苦情解決の報告

平成21年度		
受付日	内 容	対 応
2010/3/18	女の子の母親から「トイレでの男の子の行動について心配だ。」とのご意見を頂いた。担当保育士が主任保育士・副園長に伝えて状況を確認をした。職員間で話し合いを持ち、主任が連絡帳に返事を書いた。母親は、幼少であっても性的な問題として捉え、不安に思っているようであった。	保育士が母親の気持ちを尊重し、安心して頂くためにも保育園でのトイレの行かせ方等十分に説明したところ、安心して頂けた。また、保育士たちは、取り扱いが難しい問題であるが今後、適度に注意を払うようにすることにした。
2009/10/3	午前の検温時、37.6度の熱があったので、担当保育士から保護者に電話連絡をしてお迎えをお願いした。また、通常だったら38度の発熱でお願いするが、昨日より他のクラスからインフルエンザに感染した園児が出はじめたこともあり、その日にお知らせを出す予定であったことを説明した。祖母がお迎えに来て、園児は帰宅、園からのお知らせはまだ印刷に至らず、持ち帰ることができなかった。夕方母親から電話があり、「お知らせが入っていなかったが周りで流行り始めていたのだから、保育園での連絡等の対応が遅いのではないか。10月に仕事場が変わったばかりで、熱が出たからお迎えをと突然連絡を受けても困る。」とご意見をいただいた。 ※新型インフルエンザ流行時です。	お迎え時にお知らせが間に合わなかったので、主任からお知らせの内容を伝え、副園長から、園での体制について、現状、保健所からの具体的な指導はなく、保育園での対応は個々の園で決めていること等を伝え、当園での今後の対応の案を説明し、ご理解を頂けた。
2009/9/14	敬老の集いで前年度よりも子どもの歌の曲数が減ったことに対するご不満があった。音楽的な活動に保護者の皆様からご期待を頂いていたため、すこし、残念に思われたようだ。	お年寄りが熱中症で体調を崩したり、死亡するという事故が増えているため、エアコンのない保育室に過密な状態で体調を崩さないようにという配慮から、時間短縮のために曲数を減らした旨をお伝えして理解を頂いた。生活発表会に期待して頂けるようお願いした。
2009/4/16	夕方、母親より園長先生宛に電話があった。「夕方お迎えに行ったとき、道路に(他のお子さんのお迎えの)車が並んでしまい、中で保育士と話をしているのか、待っていてもなかなか園から出てくる様子もなく困る。」とのご意見をいただいた。	園長がそれに対しお詫びをし、スムーズにお迎えができるように職員に配慮するように伝えた。また、母親にも保育室へお迎えにきて頂けるようお願いした。