

平成26年度 苦情およびご意見

件	受付日	内 容	処 遇 結 果
1	4月22日	<ul style="list-style-type: none"> ・スモックを脱がずに保育するのは何故か。 ・スモックの下に肌着一枚で降園した。 ・活動時に汚れてもいい服に着替えなくなったのは何故か。 	<p>スモックの中には、活動で汚れてもいい服を着て登園することとし、園指定の体操服を着て登園してもらうことを基本とする。暑い日はスモックを脱ぎ、体操服で過ごし、体操服でない子は園用の体操服に着替える。その際は着替えた理由と、体操服をかばんに入れ登園してもらう旨を手紙で連絡するようにする。また寒い日は体操服の上か下に長袖の私服を着用して登園することも可能とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・絵の具活動時に使用する園用スモックを購入予定である。
2	4月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・保育参観(給食参加)が半年先なので、参観日時点での予定が分からないので、参観日を選ぶことが出来ない。 	<p>参観日の案内は従来1ヶ月前に案内を出していたが、仕事の都合で予定がたらず、参観を欠席される方がいた為、4期に広げ、その中から保護者に都合がつく日を選んでいただき、参加しやすいよう工夫した。</p>
3	6月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレトレーニング中、パンツで過ごすことに抵抗を感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで洗濯物が増えて困るという保護者の意見から、ズボンを脱いで過ごしていたが、子どもにとってより良い生活を求めたいという観点から、トイレトレーニング中もズボンを穿いて過ごすようにし、着替えを多めに家庭から持ってきてもらうよう依頼する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・トイレトレーニングや体調不良時の保育士の対応の仕方について、もう少し細やかな援助をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育士の対応については、園長・主任・担任・保護者とで面談を行い、謝罪と今後の改善を説明しご理解いただいた。
			<p>(上記改善事項と併せて対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・衛生面から、布団の持ち帰りを未満児は月1回から月2回に増やす。 ・午睡中の避難訓練に供え、午睡時の着替えを全園児持参してもらう。
4	8月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・虫刺されが朝から傷になっていたが、気付いてもらったのが午睡時だった。顎の傷を子どもが自分でひっかいたせいだと謂われた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・朝の受け入れ時に子どもへの視診をしっかり行う。
		<ul style="list-style-type: none"> ・プール活動の時期はトイレトレーニングを行っていないのはなぜか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・クラスだよりでトイレトレーニングについて記載されていたのに、実際は行われていなかった。保育内容について、学年できちんと話し合いを行って統一し、たよりも内容に沿って記載するように改善していく。学年主任や主任に相談し報告をする。夏の気候の良い日はトイレトレーニングを行っていく。
5	8月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅後ふくらはぎに打ち身のあざがあり、左右のひざの上にも赤みが残っていた。どうしたのか母親が子どもに問うと、「先生にひきずられた」という答えが返ってきた。どんな状況だったのか詳しい事情が知りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担任からどんな状況だったのか聞き取りを行い、叱ったことは事実だが、引きずったりしていないことを確認した。他の子に叱られる所を見せない方がいいという判断から、別室へ連れて行く際に、どこかに足をぶつけた可能性が考えられた。 降園後、担任が説明と謝罪にお宅へ伺った。
6	9月2日	<ul style="list-style-type: none"> ・友達に左大腿のあたりを強く押され痛みがある。友達関係に注意して見ていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本児が男の子と遊ぶ機会が多く、最近では活発になってきて、激しくぶつかったり動きが大きくなっていることは担任も認識としてあった。 保護者からけがをしたとの申し出があったケースは、園庭でリレーをしている場面で、担任はよく見ていなかった事実がある。友達関係を今後、より注意深く見るようにし、ケガが起こりそうな場面は未然に声をかけ防いでいく。

件	受付日	内 容	処 遇 結 果
7	11月14日	・子どもが「先生に注意されるから体操服以外は着たくない」と言う。まだ移行期の段階なのに、長袖の私服を着て登園すると注意されるのか？	・園指定のスモックの下に、体操服、紺の半ズボンを通常の制服とさせていただいている。寒い場合は、重ね着や長ズボン、タイツなどの着用も可。長袖の体操服と園指定とする移行期なので、現年少児以上の子は私服の長袖の着用も可とし、汚れても大丈夫な服装で登園してもらうよう協力をお願いしたい。保護者には保育日より12月号にて説明を行った。
8	11月	・通園バスの停車時間に遅れそうで走っていたところ「2回目に乗ってもらっても大丈夫ですよ」と保育士に言われた。いざ2回目の乗車の際に運転手に「時刻通りでお願いしたい」ときつめに言われた。園のきまりはどうなっているのか。 兄弟でバスを利用しているが、下の子は立ち上がりたり、泣いたりして危険だと保育士から聞いた。バスに乗れる基準を知りたい。上の子は先生に怒られると子どもから話を聞くと不安である。普段の保育を見せて欲しい。	・園長が父親と懇談した。2回目に乗車する案内は良かれと思ってした事ではあるが、保育士によって対応がまちまちになってしまっていた。時刻通りの運行としたいので、決められた時間での乗車をお願いすると共に、保育士に周知しきれていなかった園の不手際を謝罪した。お子さんへの声かけについても、気持ちに寄り添った声かけを心がけるようにする。 お子さんの普段の様子を見たいと言われる父親に対して、クラスや園内を自由に見学いただくようにした。
9	1月13日	・友達に噛まれたが、相手の保護者にも伝えているのか。又、自分の子が加害者の場合、きちんと知らせてもらえるのか不安に思う。	・引っかけや噛みつき等のケガは、側にいる保育士がトラブルを未然に防げなかった園側の責任であり、保護者間の関係悪化を防ぐ理由もあって、相手の名前を出さずに事情を説明している。園のマニュアルとして、皆さん同じ対応をさせて頂いているので、ご理解いただけるようお願いした。
10	2月18日	・3月の希望保育中に2才児クラスで午睡がないのは、年少児に向けてなのか？午睡がない場合、休憩時間を設けてほしい。	・お子さんの体調に応じて休息を取っていきます。3歳以上児については夏期のみ午睡を実施している。近年は盛夏期が長くなっている事や運動会練習の状況を踏まえ、年少児は5月からの開始としている事情等を保護者に伝えた。
11	2月19日	・園指定の長袖体操服の販売の仕方について、リニューアルすることが決まっているなら、その旨を保護者に伝えておくか、リニューアルしてからの販売にして欲しい。在庫のものではなく、リニューアルした服の方を買いたい。	・長袖体操服について、以前より保護者から『布地を厚手のものにして欲しい』『袖と身幅のサイズを大きめにしたい』等の要望が寄せられていたが、特注品のため在庫のあるうちは注文を控えて欲しいと業者から説明を受けていた。しかしながら、保護者に向けて案内が遅れたことについて謝罪し、差額を頂ければ品物の交換に応じる旨を伝え、納得していただいた。
12	2月24日	・生活発表会に際して衣装を持参する依頼を受けて、園に持たせていた衣服が、戻ってくる時に裏返しやぐちゃぐちゃ状態だった。保護者への配慮や心遣いが感じられず残念に思った。何回か着用したもので、本番の何日か前に返却し、洗濯できるようにしてはどうか。	・保護者へ衣服協力のお礼をし、返却時の保護者への失礼を担任より謝罪した。返却時期については、来年度園内で検討する旨を伝えた。
13	3月23日	・スナップ写真の販売について、クラスによって数のばらつきや撮る場面が違っていたりする。枚数がかなりあるが、年一回の販売で見る側が大変である。	・スナップ写真の撮影場面や枚数は、年度初めに園の方針を職員に伝えるようにし、学年である程度揃えて差が出ないようにしていく。
		・午睡が年少児開始時期がなぜ5月からなのか。園用布団の清潔さも気になる。	・午睡開始時期については、以前は夏のプール時期のみ行っていたのを、暑い日がゴールデンウィーク頃からと早まってきた為、子どもたちの体の負担を考えてゴールデンウィーク明けから開始時期を早めたため、5月開始となった経緯を説明し、保護者に理解を求めた。園用布団については、日光消毒や洗浄等による対応を行っていることをご説明した。

件	受付日	内 容	処 遇 結 果
14	3月30日	<p>・アレルギーを持つ本児への提供の誤りによる誤食が1年半で3回起こり、発生時にすべて担当が不在だった。すべての職員が同じプロの保育士であるという自覚を持って、保育に当たって欲しい。</p>	<p>・このたびの誤食について、お子さんにご負担をおかけし、ご両親にご心配、ご不安な思いをさせてしまったことをまずは園長より深くおわびし、園のマニュアルを再検討して、職員の意識向上を図るとともに、新しいチェック表で配膳と提供する職員が二重で記入する方式を導入したことを報告した。今後こうした取り組みを強化して、誤食事故が再び起こることのないようにしていく。</p>