

令和2年度 苦情およびご意見

件	受付日	内 容	処 遇 結 果
1	6月1日	<p>去年までは登園後、保育者が絵本等を読んで過ごしていたが、今年になって、子どもからテレビを見たと言き、また、見たテレビが怖かったと言っている。過ごし方が変わったのは何故か、テレビの内容についても教えて欲しい。</p>	<p>1日当たりのテレビ等視聴覚教材の使用は、30分以内と園で決めており、家庭的な雰囲気を持ち、子どもがくつろいで過ごせるようにというねらいから、夕方の長時間保育の時間に見るようになっていた。しかし、登園自粛期間で不安定な子どもの対応に追われてしまったことで、テレビを視聴させてしまった。こうした状況が起こった時に速やかに上司に報告し、改善することが重要であると全職員に対して文書にて指導・周知を行った</p>
2	6月18日	<p>保育室で起こった怪我について、担任からの説明で「耳にちょっと入った」とあったが、直接見ていなかったのに、なぜそのようなことが言えるのか。また、保護者に説明した際に保育者が笑って話している様子が見られたので、そのような対応について謝罪して欲しい</p>	<p>子どもの怪我について、担任だけの判断でなく、管理者や養護教諭に確認をし、必要があれば医療機関に受診をするという基本的な対応ができていなかった。また、人手が足りない状況について報告・連絡・相談が挙がっていなかった。この2点について、園長から職員に指導し、職員配置も見直しました。</p> <p>保護者様への説明における保育者の対応については、誠に失礼な態度であり、保護者の方にお詫び申し上げますとともに、職員の礼儀・マナーについても管理職全体で職員の指導に努めます</p>
3	6月29日	<p>園バスが道路をふさぐ形で停留所に停車するため、車を出すことができない。すぐ改善して欲しい</p>	<p>バス担当の指導保育教諭から、全コースの停留所で道をふさぐ形で停車しないよう、バスの運転手へ指導を行った。該当箇所の保護者にも、道の手前側でバスを待っていただくよう、協力を依頼する</p>
4	10月2日	<p>特定の保護者 A 氏が他の保護者の暴言を吐いたり、威嚇してくることに對して園の対応をお聞きしたい</p>	<p>そのような場面を目にしたら、職員が積極的に A 氏に声を掛け、個別にお話を伺っていくようにする。また、気づいたことがあれば、直接園に申し出てもらうように園から A 氏にお話ししていきます</p>

5	10月13日	園のバスが自転車で通行している人がいても減速せずに突っ込んできたり、横断歩道で渡ろうとしても止まらなかったりするの、すぐに改めて欲しい	運転手に聞き取りを行い、通行人や対向車がいる場合は注意して運行していると報告を受けたが、園バスに対してご意見があったことを伝え、再度運転を見直し、細心の注意を払って運転をするよう副園長から運転手に指導を行った
6	10月27日	園バスが走行中、70代くらいの歩行者の女性に幅寄せして走っているのを目撃し、危険だったので注意して欲しい	運転手に聞き取りを行い、危険がなかったことは確認できたが、歩行者がいる場合は先に通してから運行してもらうよう、副園長から運転手に話をした
7	11月7日	遠足で子どもが観光バスに乗ることを楽しみにしていたに、なぜゆり組だけ園バスに乗ったのか、また、園バスにシートベルトが付いてないのに高速道路に乗ったことが信じられない。全家庭に文書で説明して欲しい	今年、年長組と他学年は行き先が違っており、乗り合わせ人数の違いから、ゆり組が園バスに乗ることになった。また、新型コロナウイルス感染予防のため、行きと帰りの使用するバスを同じにするよう市役所から依頼があった為、ゆり組が園バスに乗ることになった経緯がある。子どもが納得していないので、園長から、ゆり組の子どもたちに今回の経緯を説明して謝罪した。また、シートベルトは道路交通法改正前に購入したため、バスについておらず、高速道路通行時もシートベルトなしで問題はないとのことだった。 全家庭に向けて、文書で回答を行った
8	11月25日	祖父がお迎えに行った際、保育室に2名保育者がいたが、一人は子どもの居場所が分からないと言い、もう一人が寝ていますと言って、子どもが片隅で何も掛けてもらえず寝ていた。延長保育時間に眠くなった子どもには、毛布等掛けてもらえないのでしょうか	園長から、当日担当していた保育者をはじめ、全職員に、子どもたちの居場所を常に把握している状態であるよう保育の見直しを指示しました。また、保育中に眠くなったお子さんは、保健室で休むようにしたり、保育室に布団を用意し、毛布等を掛けて少し休んだりするよう配慮していくことを職員会で全職員に指導・周知を行った