

平成29年度 上半期(4月～9月) 苦情・要望受付内容【保育部】

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
国分寺 Jキッズステーション	H29.9	5歳児保護者	クラス担任	七夕飾りの短冊をウォールポケットでクラス全員に配布したが、本児のみ入っていなかった。どうゆうことなのか？	担任が、子ども達の好きな色を選びながら配布していたところ、本児の好きな色がなく、本児に確認してから配布しようと思っていたが、その前に本児がウォールポケットに入っていないことに気づいた。 本児と保護者に謝罪し、経緯を伝えたとこ、理解を得ることができた。 自分がよかれと思っていたことでも、人によって感じ方が違い、自分だけ入っていなかったら驚き、本児も保護者も不快な思いをすると気づくことができた。 配布物は余裕をもって配布し、数もしっかり確認しながら配布するよう共有した。
	H29.8	近隣住民	国分寺市子ども子育て事業課	窓からの職員の視線が気になる。また、送迎時の保護者の声気になるので対応をしてほしい。	引越し直後だったので、まだ挨拶ができていなかった。ご挨拶や保育園の概要などを記載した手紙と20周年の記念で作成したエコバッグを添えてポストに投函する。 職員の視線に関しては窓に目隠しシートを貼り、騒音については掲示にて保護者に呼びかけを行うとともに職員にも周知を行った。
	H29.8	近隣住民	遅番保育士	保育園の前の通りは小学生の通学路となっている。保護者送迎時の路上駐車をやめるように対策してほしい。	直接お声がけいただいたので、まずはそのことに御礼を伝える。 三角ポールを園の付近に立て、駐車禁止の張り紙を行うとともに園だより等を通して保護者にコインパーキング利用を呼び掛けた。 その後は路上駐車は見られない。
	H29.8	近隣住民	遅番保育士	閉園時のセキュリティシステムの動作音がうるさいのでやめてほしい。	セキュリティシステム会社に依頼し、音を消してもらった。
	H29.9	1歳児保護者	連絡ノートにて	子ども同士のトラブルにおいて、けがを負わせてしまった子の保護者にもその経緯を伝えてほしい。	子ども同士の関りにおいて大切なコミュニケーションの一つとして捉えており、けがの発生を未然に防ぐことができなかつたのは、けがを負わせた子どもではなく、保育環境が一番の要因と捉えている。 保護者にはその都度というより、総合的に子ども達の姿を捉え、園でどのような方向性で見守っていくかを見極め、職員間で共有できた際にお伝えしたいと考えている旨をお伝えした。 そのように申し出て思いを伝えてくださったことにまずは感謝を伝え、保護者と日ごろのやりとりや、懇談会などで子ども達の発達の姿を伝え、共有できるようにしたい。
Jキッズルミネ 北千住保育園	H29.7	保護者	法人本部	7月8日開催の保護者会の全体会で話しあつて欲しい事案を用紙に書いてご意見箱に投函したが、保護者会を過ぎてもご意見箱に入ったままだったので、保護者会でも議題に挙がらず、園としての意見を全体で確認することが出来なかつた。という内容のご意見が、直接本部に連絡が入りました。	該当される保護者が特定できず、直接謝罪をすることは出来ませんでした。今回の出来事を全保護者の皆様に説明および謝罪し、保護者会で議題に挙げて欲しい内容に関して、園としての対応・対処を文面にして配布致しました。しかし、配布までに時間を要してしまったのでこの点は反省すべきであつたと思います。配布は7月20日なつてしまいました。配布後、特に保護者からご意見等はありませんでした。
せきや保育園	H29.7.7	1歳児保護者	保育士	降園後、保護者から「本児の下唇が赤くなり、少し出血があるが園でなにかありましたか？」という連絡が入る。	延長保育担当の保育士が対応する。担任不在のため日中の様子がわからないことをお伝えしたうえで、延長保育時での怪我とも考えられるので、気が付かなつたことを謝罪し、日中の様子については後日お伝えする旨を伝える。その後、しばらくたつてから園長に報告あり。すぐに担任に日中の様子を確認することができたので、園長から母親にもう一度連絡を入れ、日中の様子や今後の園での対応をお伝えしたところ、すぐに対応したことで母親は安心した様子だつた。園の対策として、報告。連絡・相談の徹底と、その日に解決できることは、その日のうちに解決出来るように迅速にかつ丁寧に対応していくことを園全体で話し合い意識の統一を図つた。
北戸田 Jキッズステーション	H29.8.14	0才児保護者	園長	卵アレルギーのある0才児の本児が7/19の給食後アレルギー反応が出たにも関わらず、検証ミスがあつた。8月にそれが判明し、謝罪と説明を行つたところ経緯や原因の更なる説明、今後の対策についても法人本部も交え行つて欲しいとのご要望をいただいた。	8/14に園長・栄養士・担任2名で謝罪と説明を行い、その後9/5に事務局長保育部長、園長とご両親と再度の面談を行つた。改善項目は以下の通りです。 ・月末までに次月の栄養士、担任より保護者へ献立の説明その際の成分表、変更する食材について書面にて提示。面談記録を残し、保護者の方より了承いただき、サインをしていただく。 ・使用している加工品一覧を作成し、4月・10月の月初に全園児に配布。 ・毎朝行つている朝礼で、アレルギー対象児童、対応食を全て確認し周知する。それを全クラスに再度、周知。 ・これまでも行つていることとして、配膳時の声出し確認、アレルギー児には一対一の職員の配置、常食とは違う食器の使用。
				塩素を入れていないプールで複数入つているのは(0才児のみ)厚労省の指導からも外れていないのか。	0才児については、即時複数での入水は取りやめました。0才児だけでなく「乳児は」というご意見もございましたが、厚労省のガイドライン、戸田市にも確認し、塩素消毒の上、今後も複数でのプール遊びを継続することといたしました。
	H29.9.12	4才児保護者(母)	園長・担任2名	前日、給食時にお漏らしをした園児が帰宅後、保護者の方に「先生に食事中にトイレにいくとおかわりができなくなる」「オムツになってしまう」と言っているが事実なのか。実際どのような声かけをしているのか。と質問をいただきました。	事実確認を行つたところ、「食事中におトイレに行つていると、おかわりもなくなつてしまうよ」と発言したが、子どもがそのように受け取つても仕方のない発言だつたこと、「オムツ」については、今回そのような発言はしていないが、3歳児のクラスの時にそのような言動があつたと思うということでした。言い方に関わらず、子どもにとって、否定的な声掛けはするべきではなく、どちらの発言についてもお詫び申し上げた。保護者の方が本児に再度確認し「保育園も担任も好きだと言つているので、大丈夫です」とご了承いただきましたが、保育士として子どもに対し、ペナルティ的なこと、否定的な発言を徹底的になくすよう職員会議で周知を行いました。

桑の実本郷保育園	H29.5.2	近隣住民	園長	近隣住民から家の前で子どもが大きな声で話しながら散歩をしているとの苦情を電話にて頂く。	相手のご指摘やその時の状況を詳しく聞く。帰園後に事実確認を行い、公共の場などで気を付けるよう指導する旨をお伝えし謝罪する。その後、各クラス確認するが大きな声で散歩してしまったクラスはなかったが、改めて全クラスに周知する。
	H29.5.18	近隣住民	園長	近隣住民から常識の範囲ではない声の大きさやこちらを見て子どもが逃げるようになってしまったと再度苦情を電話にて頂く。認可保育園なので園庭があるので公園は使わず園庭で遊ぶよう提案される。	前回のご指摘から1ヶ月経っていなかったのもあり感情的な口調だったので、状況を確認し、苦情の内容を最後まで聞いた。話を聞いた後に、園庭だけではなく近隣の公園でも遊ばせて頂いていること、以前のご指摘後に全クラスに周知したことを伝えるが、感情的に話されていた。納得はしていなかったが、電話を切られてしまう。すぐに市役所、エリア長に報告する。園内では、しばらくは、遠回りでも家の前を通らないように周知する。その後は苦情は出ていない。
桑の実西所沢保育園	H29.9	近隣住民	園長	園庭で交通安全教室をしていた時に、指導員の方がマイクを使用した為、「うるさい、マイクを使用しなくてもいいだろう」と近隣の住民から電話が入った。	電話で謝罪をし、マイクを使用しないで行うようにしますと伝えて納得していただいた。職員会議で、今後園庭での行事に対してマイクは運動会、夕涼み会以外は使用しないように話し合った。また、次回からは、担当の方にマイクは使用しないように伝えるようにする。
桑の実鶴見保育園	H29.4.12	匿名(職員)	法人本部	平成29年3月、園の職員(匿名)から郵送で本部に書面が届く。保護者に、平成29年4月より土曜の閉所時間が(現在の)16時から18時に変更となるが、18時まで利用しないように促している。それは園としてよいことなのか?という内容であった。	現在、土曜保育を利用されている方には「お子様の体調や気持ちを考え、土曜保育が必要な方、必要な時間の保育」を口頭でお伝えし、保護者からのご意見は特にありませんでした。平成29年4月からの時間変更については、事前に重要事項説明、運営規程の書面で周知し、署名・捺印をいただき、新年度の懇談会の時に再度園長から全体会で説明を致しましたが保護者の皆様からのご意見やご質問等はありませんでした。