

平成30年度 ご意見内容について

※平成30年度上半期（4月1日から9月30日まで）のご意見・苦情の件数は24件でした。公開を希望されない場合には公開対象から除いています。

1	<p>(内容) ・公園の敷地にポール（飛び出し注意）を置かないで欲しい。 ・道路に自転車を止めないで欲しい。 ・保護者が公園を横切るのはやめて欲しい。 ・自転車がスピードを出して危ないので気を付けて欲しい。</p>	4月
	<p>(改善策) 保護者会や掲示で注意を促しております。</p>	
2	<p>(内容) 2歳児保護者：突然、いつもより早い時間に登園したことについて担任が理由を聞いた時の対応の仕方に対して。保育標準時間で入園しているのに、なぜ早く来たことにいちいち聞かれるのか？との主訴。</p>	4月
	<p>(改善策) 直接、園長が電話で話を聞いた。担任の聞き方などを確認し、今後、保護者の受け取り方への配慮をした対応をする。</p>	
3	<p>(内容) 2歳児男児、散歩先の公園で遊具から転倒し、右肘を骨折する</p>	4月
	<p>(改善策) 散歩に行く時は、その日の気象状況や職員体制、子どもの健康状態等を把握したうえで散歩の許可をする事を改めて全職員に確認し、周知した。又、危険を予測して、大人が付く場所を考え、遊びを見守っていく。人数や年齢に見合った遊び場を選び、その遊具には必ずおとなが付いて見守る。外遊びだけでなく、園全体の危険管理意識の向上を図る為、職員全体で研修会を行った。</p>	
4	<p>(内容) 園に置いていたベビーカーから子どもの靴が片方なくなった。園に置いておいたものがなくなるとは信じられない。(ベビーカーは開いたままの状態です定の場所以外のところに置いてあった。)</p>	4月
	<p>(改善策) 謝罪をしたうえで状況を確認し、母親の言い分、心情への理解に努めた。職員から情報を収集し、発見に努める。園内園外を捜索する。写真を付けた掲示を行い、保護者へも広く情報を求める。一方で母親と話し合い、ベビーカーはたたんでベビーカー置き場へおくことになっているが、それができない事情があるとのことなので、母親の気持ちを汲み取り、園ができる協力を申し出る。</p>	
5	<p>(内容) 子どもの昨日の怪我について担任から報告を受けていない為、保護者が主任保育士に写メールで怪我の様子を見せながら訴えがあった。</p>	5月
	<p>(改善策) まず報告していなかった事をお詫びし、怪我状況を確認して報告する事を伝えた。状況確認すると、体操教室内の怪我であったが本児の訴えもなく職員が気が付かなかった事を伝え、改めてお詫びした。</p>	
6	<p>(内容) ①保育士が手を引っ張っていたのを見かけた。本児は肘内障歴があるため、母はこの対応に不安と疑問を感じた。 ②保育士が子どもに対して怖い厳しいことがあり、今までも冷たく感じることもある。</p>	5月
	<p>(改善策) ①手を引っ張ることについての危険性を保育士の周知の徹底。 ②子どもに対しての関わり方の見直し。</p>	

7	<p>(内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐輪スペースに自転車がが多く、止められない。 ・絵本コーナーで本を読んで帰られることを勧めているが止められないのは問題。 	5月
	<p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・絵本コーナーに掲示（自転車置き場が混むので、協力をお願い） ・門扉に職員が立ち、自転車を誘導する。 	
8	<p>(内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お迎え時に保護者の方々が前の道で立ち話をしている。いろいろな人達が通る道なので危険。芝生の中で立ち話をして欲しい。 	5月
	<p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・はがきを掲示する。 ・保護者会で注意を促す。 	
9	<p>(内容)</p> <p>兄妹の習い事時間の間、一緒に降園を促されたが、下の子は保育してもらえないのか？</p>	5月
	<p>(改善策)</p> <p>面談にて主訴を聞き、園のルールをふまえて対応が可能な事、対応が難しい事を明確にお伝えした。また、ご家庭のご事情などによって個別に対応するケースもあることを伝えた。</p>	
10	<p>(内容)</p> <p>雨の日の朝。玄関前が水であふれている。</p>	6月
	<p>(改善策)</p> <p>すぐに職員、主任が溝に詰まった木の葉、ごみを取り除く。 全体周知を行い、定期的に溝掃除を行い、毎日の点検、特に雨の日はあふれていないか留意する。</p>	
11	<p>(内容)</p> <p>雨の日、自転車を置くところに屋根がないと送迎時に濡れる。屋根のある公団に止めたい。</p>	6月
	<p>(改善策)</p> <p>公団敷地に園の送迎のための駐輪はしないようにとの取り決めがあること、屋根の設置をするには公団、大田区と協議し承認が得られないと出来ず、かなり難しい課題であることを説明する。</p>	
12	<p>(内容)</p> <p>園児を抱っこしたまま、他児保護者への謝罪を行った。それを見ていた本児の保護者が対応に疑問を感じた。</p>	6月
	<p>(改善策)</p> <p>保護者対応の仕方を再度見直すとともに、保護者対応時でも保育中ということをしかりとふまえる。</p>	

13	<p>(内容) ①週末持ち帰るため保育室の棚の上に外靴入れを置いてあった。棚の上に置いていること、しかもエプロン入れの横ということで不衛生ではないか。 ②靴下入れに砂がたまっていた。また、棚の上にも埃がたまっていた。</p>	6月
	<p>(改善策) ①衛生的かつ使いやすい配置や環境になるように見直す。 ②園内の掃除の徹底。</p>	
14	<p>(内容) トラブルの相手の保護者から謝罪の連絡を受けたが、担任からは報告を何も受けていない。</p>	7月
	<p>(改善策) 連絡不足について謝罪し、連絡事項、特にけがやトラブルについては遅番早番のクラス連絡ノートに記入し、翌日は声をかけ合い情報の共有をはかることを確認する。</p>	
15	<p>(内容) 縁日ごっこの日程や時間をしっかり保護者に伝えて欲しい（午前中だと思っていた。お昼に帰ってから午後だったことを知った。子どもが楽しみにしているので予定を変更して再度登園する）</p>	7月
	<p>(改善策) 職員間で共有。謝罪し、丁寧な対応を心がける。</p>	
16	<p>(内容) 朝、母親と一緒に来ていた園児の姉(卒園児)が母親の出勤後ひとりで園で過ごしていると職員の報告を受け、お迎えの時に母親に事情を聞いたところ、夏休みは学童保育の開始まで待たせてもらえるものと思っていた。昨年もそうしていたのでことわりがいたとは思わなかった。</p>	8月
	<p>(改善策) 送迎時は人の出入りが頻繁であり、安全上、職員への声掛けをお願いした。</p>	
17	<p>(内容) ベビーカー置き場(屋根付き)に置いておいたベビーカーがずぶ濡れになっている。</p>	8月
	<p>(改善策) 実態を調べ、雨が内側へ流れている状態が見られたので区へ改善をお願いする。保護者には水が漏れない範囲へ置くよう張り紙をし、協力を求める。</p>	
18	<p>(内容) ・延長料金発生時の対応（場所・時間）が職員によってばらつきがある。 ・提案：タイムカード、15分間隔での対応など</p>	8月
	<p>(改善策) ・延長料金が発生する時点での対応を決定し、職員間で共通にする。謝罪と共にその内容をお伝えする。 ・延長契約を勧める。次月から対応。</p>	

19	<p>(内容) 敬老会の招待状がないのは怠慢ではないかと感じるので作って頂きたい。</p>	9月
	<p>(改善策) 謝罪をし、招待状を作成して配布を行った。</p>	
20	<p>(内容) サポート一時保育利用の予約時の電話対応について。主訴は、代表電話にかけた電話を、専用回線に回され待たされた上、登録番号を聞かれて次回は専用電話にかかるように言われたことに気分を害された。</p>	9月
	<p>(改善策) 以前からの利用者であっても、相手の受け取り方に配慮して対応していく。</p>	
21	<p>(内容) 同じ園児から、頬を引っかかれたり、外遊びにかけている眼鏡を取って投げられる事が続き、その園児の保護者には状況を伝えたかどうかを含めて、不安の申し入れがあった。</p>	9月
	<p>(改善策) 両保護者に状況を報告し、相談を行って園児のグループ編成（席替え）を行って不安を取り除くようにした。担任は友達関係の会話にも十分気を付けて日常の保育を行うようにしている。</p>	
22	<p>(内容) 日頃からもう少し担任の先生に関わって（一緒に遊んで）もらいたい。</p>	9月
	<p>(改善策) クラスに数人、行動や言動が目立つ子がおり、担任がその子達の対応に追われることが多かった。担任間で話し合い、一日を通してどの子とも関わられるよう意識して関わることを共有した。</p>	
23	<p>(内容) 法人本部へ問い合わせフォームから苦情が寄せられる。職員の、子どもについての報告のこと、けがをした時の保護者対応、トラブルの起きた時の責任の所在、園の対処が不十分であり不公平であるとの内容であった。</p>	9月
	<p>(改善策) 匿名であり具体的対応はできないが、保護者対応について全職員で振り返り、今後について検討している。</p>	
24	<p>(内容) スポット保育の予約が埋まっていると遅刻扱いとなり、補食の提供がないので子どもがお腹をすかせてしまい困る。</p>	9月
	<p>(改善策) 区の決まりごとであることを伝える。保育する立場からも同じ思いなので、区へ要望として伝える。</p>	