

平成30年度 ご意見内容について

※平成30年度下半期（10月1日から3月31日まで）のご意見・苦情の件数は11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) 4歳クラスの女児が同じクラスの男児に公園で首に腕をまきつけられた。その日は異年齢の散歩の日だったため、3歳クラスの職員が発見し、本児に対応したが、昨年と同児に対して数回において同様の行為が見受けられたため、未然に防ぐという観点で職員体制等に不信感を感じられているという内容でした。 当日降園時に状況報告を本児の父親に行いましたが、翌日に母親から担任と本児の言っている内容に食い違いがある、という記載が連絡帳にありました。</p>	10月
	<p>(改善策) 上記をうけて、本児の母親にお時間を頂き、園長、主任の3者で話し合いを行いました。親御さんのお話を丁寧に聞き、改めて経過報告を行いました。内容に相違がないことをご理解いただくことと再発防止についての園の対応をお話しさせていただくことで一定のご理解を頂きました。日頃からコミュニケーションを図りながら、女児への過度の行動を未然に防止するための職員の意識醸成や注視について運営委員会や職員間で共有しました。</p>	
2	<p>(内容) 泣いている弟を預けたが、その後の子どもの様子が気になり、姉を預けた後で廊下から見ていた。泣きながら嘔吐をしたので心配していたところ、保育士の子どもへの対応が、腕を引っ張って座らせたように見え、その後子どもから離れて電話をしたり等、放っておかれたように思えてとても心配である。</p>	10月
	<p>(改善策) 嘔吐物を踏まないよう座らせ、嘔吐処理のための応援を要請する為に内線をかけていた旨の状況の説明を行い、保護者の方へ不安を与えた対応となったことに対して当該保育士には注意をし、保護者へ謝罪した。 面談も行い状況については理解して頂いたが、不安、心配な気持ちにさせてしまったことを改めて謝罪し、今後改める旨の気持ちを伝える。</p>	
3	<p>(内容) 保護者より、職員対応について。園行事について前日までに担任から行事への誘いや説明がなかった。子どもの成長を見る機会を逃した。今後、行事への参加は声を掛けたくないで欲しい。</p>	10月
	<p>(改善策) 引き続き、お子様の園での様子をお伝えしつつ、行事等案内を丁寧に言い信頼回復に努める。</p>	
4	<p>(内容) 朝伝えたことが夕方に、昨日のことが翌日に、別の担任に伝わっていない。担任間、職員間の連携が足りないと感じる。</p>	11月
	<p>(改善策) 現状について謝罪し、具体的な方法を含め、指摘を受けたクラス、他各クラスともに担任間の連絡を確実にしていき、連携していくことを意識して保育にあたることを確認した。</p>	
5	<p>(内容) ご意見箱から(2歳児クラス保護者) 先生たちは優しく丁寧に接して下さり、安心して預ける事ができます。公園内という立地なので、色々な場所へ連れて行って頂きたいです。 又、イベントや提出物のお知らせがわかり辛い時があるので、掲示板や連絡帳を使用したり工夫したらどうかと思います。</p>	11月
	<p>(改善策) 記名があったため、担任から公園内の散歩についての考え方を説明をした。イベントのお知らせの仕方は、園長から、ご意見に対してのお礼と今後参考にさせて頂くことをお伝えした。</p>	
6	<p>(内容) 2歳児保護者より、園内で起こったかみつきによる怪我について、それに対する職員の報告内容の相違や対応に大きな不信感があり安心して預ける事ができないとの強いご意見を頂いた。</p>	12月
	<p>(改善策) クラスミーティングを設け、怪我の経緯や保護者への報告内容、対応の再確認と共有を行った。担任間の連携、報告、連絡、相談の重要性と再発防止の徹底について指導を行った。</p>	
7	<p>(内容) 5歳児クラス保護者から担任から、我が子が発達障害と言われたとの苦情</p>	12月
	<p>(改善策) 担任は「発達障害」と話していないことを確認した。担任の伝え方で誤解を招いてしまったことに対して謝罪し、改めてお伝えしたかった内容を伝え、ご納得して頂いた。</p>	
8	<p>(内容) 保護者より、園児同士のやり取りに対する、職員の対応について。園児同士の相手への好ましくない言葉が出てくるやり取りの中で、職員の見方が偏っているのではないか。もっと注視してみたい。</p>	12月
	<p>(改善策) 対象園児に再度話を聞いたり、どんな気持ちかその思いに寄り添う。クラス内で人との関わりや言葉の使い方について話し合いを持った。保護者面談を持ち、保護者の思いに寄り添い、クラス内での話し合いについてお伝えした。</p>	

9	<p>(内容) 2歳児クラスの棚上に設置していた加湿器コードに園児が触れてしまい、落下した加湿器が男児の眉上に当たり怪我をしてしまった。保護者より園内の安全管理、危機管理に対して強い不安、心配のご意見を頂いた。</p> <p>(改善策) 職員会議にて全職員への危機管理、安全管理の指導を行う共に、各クラスの環境設定について安全点検を行い、必要箇所には安全対策を行った。</p>	2月
10	<p>(内容) 友だちの関わりが原因で子どもが園を休んでいる。登園するにあたり安心できるようにしてほしい。</p> <p>(改善策) 保護者と、担任・園長が面談し、登園にあたり、できる対応策を保護者と確認し、今後は様子を伝えあって、できうることは対応していく事を伝えた。</p>	
11	<p>(内容) 近隣住民より連絡。園の駐車場利用の際の混雑について。入庫の際に、列が長くなっており、道の真ん中付近に止まって待っていた車があった。その横を通り抜けようとした際、車の窓が開き文句を言われた。混雑は目することが多い。園側で誘導員を置くなどしてはいかかがか。</p> <p>(改善策) 金曜日であり、園内では絵本の貸出日となっていた。絵本の貸出日を検討し、混雑を招かないようにする。曜日に限らず、混み合うと予想される時間帯は、見回りをし、保護者へ呼び掛けスムーズな出入庫をご協力いただく。駐車場利用に関する約束事を再度、保護者へ周知する。</p>	3月