

2019年度 ご意見内容について（4月1日～9月30日）

※2019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18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	（内容）前年度公園での置き去り事故があった件で不信感があり、又当初話しを聞いてもらえなかった。	4月
	（改善策）面談にて母の思いを伺った。「解ってもらえてよかった」との言葉であった。今後もよくコミュニケーションを取り、安心して預けて頂けるよう努める。	
2	（内容）クラスだよりをカラーコピーにして頂きたい。	5月
	（改善策）ご要望について検討し、5月よりカラーコピーで配布する。	
3	（内容）懇談会後のアンケートをとらないのか？	5月
	（改善策）今後の懇談会の際は、事前にアンケートをとり意見を懇談会に反映させる。	
4	（内容）兄弟の送迎の順番について	5月
	（改善策）原則として、下のお子様のお迎えからお願いをしているが、家庭の事情によっては例外がある為、園長への声掛けをお願いした。	
5	（内容）保育士が撮影する写真が激減することの再考を求めたい。	5月
	（改善策）職員の保育中の負担を考慮しつつ、可能な範囲で適時撮影を行うと共にカメラマンの派遣回数を増やして対応していく。	

6	<p>(内容)3歳児保護者より担任あてに手紙をいただいた。自分の子がクラスの特定の子に対してこわがることがある。個人面談をしてクラスでの様子を聞きたい。</p> <p>(改善策)翌日に母と電話にて面談を設定する。4月からの新入園児のため、母と担任のコミュニケーションが十分でなかったことだとわかる。今後は、日中の様子も丁寧に伝えていくようにする。</p>	5月
7	<p>(内容)5歳男児母より。キャラクターTシャツを園では着ないようになっているので着ないようにしているが、着ている子がいる。</p> <p>(改善策)園ではキャラクターものではない教材や玩具があり、それらでのびのび遊んでほしいとは思っているので、できるだけ、という声掛けはしている。中には、どうしても着たいという時、あるいは、キャラクターが何かに取り組む際に、活動を始めるきっかけとなるという子どももいるので、禁止というのではない。ご理解いただきたいと願います。過去に、多くの子どものカバンにキャラクターのキーホルダーが競争するように付いていたことがあり、そのそばから離れられなかったり、友だちのものが気になって仕方がないという弊害が見られた時期があり、持ってこないようにとお願いをした時期があったが、今はそのようなことはなくなっているとの経過の説明も併せて行い、理解していただく。</p>	6月
8	<p>(内容)4歳女児(兄が4年または5年前の卒園児)母より。子ども同士のトラブルの解決の方法について、上の子の時とどう変わったのか教えてほしい。以前、自分がよく分かっていないこと(園からは報告がなかったが、うちの子がある子の服装について、それは着てはいけないんだよと何度か言い、その言葉に傷ついて、困っている、との内容)を、その子の保護者の方から言われ、驚いた。今でもその方とは話ができない関係なので、そんなことにならないように、自分は、子どもがしたこと、されたことのどちらも知りたいし、傷付けたのならすぐに謝りたい。</p> <p>(改善策)昨年度までは、トラブルの際に、事実は両者の保護者の方に伝え、傷つけた側には相手のお名前を知らせていた。園で起こったことは園の責任であるが、保護者間で声をかけ合うこともあるのでは、との思いがその頃はあった。しかしながら、クラスが違っていたり、送迎の時間が合わないとも声をかけ難く、怪我やトラブルが起きるのは、保育をしている園に大きな責任があるのに、相手の名前を告げることが保護者の方の負担になっているとの事例を踏まえ、ケースバイケースではあるが、余程のことでない限りは名前を伝えることはしない方針としたことを説明する。事実を伝え、子ども同士の関係や気持ちの変化等、よく見て伝えていくようにしたいと話し、理解していただく。</p>	6月
9	<p>(内容)2歳児女児の母より。朝の室内遊びで転び、ままごと用のテーブルで頬のあたりを打ち、歯で唇を切り、歯科の受診をした。室内の環境が子どもにとり、複雑になっていないか。また、棚などの角が危険ではないか。</p> <p>(改善策)職員で話し合い、配置換えをしたり、角などが危険でないか等安全のための環境を見直し、改善に努めている。</p>	6月
10	<p>(内容) 近隣住民より電話でご連絡を受ける。「保育園利用の保護者送迎車の交通違反的行為」について。スピードの出し過ぎや、左右の確認不足。右折の際、インコース気味に曲がってくる。出庫の際のルールを改善したらどうか。</p> <p>(改善策) 職員が状況を確認し(見回り)、保護者へ安全運転を促す。ルールについては、町内での取り決めがあったと聞いているので園だけでは変更できない旨をお伝えした。</p>	6月

11	<p>(内容) 保護者より 園児が感染症の疑いがあったため、降園後に病院受診をした結果、りんご病と診断された。翌日の朝に医師からは登園の許可が出ていたため、登園した。その際にご家庭から事務所ではなく、クラスで過ごしてほしい、という主旨の連絡を預かっていたが、担当保育士が感染症届出書の提出があれば登園可能とお伝えしたところ、ご理解頂くことが出来ず、本児を連れて帰宅してしまうこととなった。区の担当課には園が本児を預かってくれなかった、という内容のご連絡を頂くこととなった。</p>	6月
	<p>(改善策) 上記をうけて、職員間で話し合いを行った。医師の許可があっても保護者にご記入いただく共通書類であることをご理解頂けるように丁寧にお伝えしていきます。</p>	
12	<p>(内容) 保護者より 夕方の合同保育中に園児の父親がお迎えにきたところ、保護者が保育室に来る前に本児が保育室を出て、玄関まで行ってしまった。担当保育士が気が付き、玄関まで行き声をかけたところ、お叱りをうけた。区の担当課にも同様の連絡が入る。</p>	6月
	<p>(改善策) 担当保育士が丁寧に園児の引き渡しができるように体制を整えるとともに、しっかりと園の様子を伝えることを心掛けていくようにします。</p>	
13	<p>(内容) 5歳児と2歳児の保護者 2歳児の自分の子が他児を噛んだ。担任の対応について、自分の家庭の方針と違い、また保育園の対応も姉の時とは異なることについて、園長に話を聞きたいと申し出があった。</p>	6月
	<p>(改善策) 翌日の登園時間に母と園長が話す。わが子へは、相手に謝罪をさせたい。姉のときは、保護者のトラブルで嫌な思いをした。夕方、父親も同様の内容で話す。保護者の主訴を聞き、園としての考えや対応も伝える。納得はできない様子であった。今後も、保護者に伝えるときは、職員間で内容を把握、共有する。</p>	
14	<p>(内容) 前月にご意見を頂いた方と同じ方より電話でご連絡を受ける。「園を利用している保護者の運転」について。改善が見られない。地域で保育園を運営しているのであれば、地域と上手くやっていくのが当たり前である。保育園だけで対応できないようなら、行政も含めて何とかして頂きたい。行政の担当者は誰か、連絡先を教えて欲しい。</p>	7月
	<p>(改善策) 保護者へは、住民からご意見頂いている旨を周知している。ルールの変更は、園だけでは出来ないで、町内会長との連絡を取って相談したい旨と、区の担当者の連絡先をお伝えした。又、朝の登園の際には職員が見回りを続けた。</p>	
15	<p>(内容) 同内容のご意見を頂いている方より電話でご連絡を受ける。1～2週間は、保護者の車の危険な行為は見られない。努力している事は伺える。この状態を維持して頂きたい。ルールの変更は可能であれば行って頂きたい。</p>	7月
	<p>(改善策) 引き続き、保護者へも周知し園としても努力はしていく。町内会長とも話し合いをしていく旨をお伝えした。</p>	

16	<p>(内容) 保護者より 園が保護者面談をしてくれないという主旨の連絡が区の担当課に入る。個人面談の希望日程を保護者に確認した際に、園と希望が合わず、その後連絡帳にて日程の再調整のお願いをしていたが、ご返答を頂くことができなかった。</p> <p>(改善策) 再度、園から日程調整を依頼し、個人面談を行った。希望日程の調整が難しい場合にもその事情をしっかりと説明してご理解頂けるように説明を行っていきます。</p>	7月
17	<p>(内容) 5歳児女児母親から担任に相談</p> <p>A(娘)がB(女児)に、先生が見ていない時に手の甲をつねられたり、手の指を踏まれたりした。「わざとではないよ」とBに言われ、Aは先生に言ったらもっと酷いことをされるのではないかと思い言わなかったと言う。担任にこの事実を知っておいてもらいたいという思いで話されたとの事。</p> <p>(改善策) ・AとBの様子を職員で連携しながら見ていくことを伝えた。 ・Bは他児ともうまくいっていないので、園や家庭での様子を保護者と共有するために面談を行い、本児の状況を共有し園や家庭での対応を話し合った。</p>	8月
18	<p>(内容) 2歳男児と4歳女児母、帰宅後TELにて訴える。降園時、興奮して母の静止をきかない男児に子どもがドアに挟まれそうになった。其のあと、その子が投げた虫が自分の服に入った。母の言うことも聞かないくらいだから、先生の言うことも聞かないだろう。同じクラス(4歳児)の子と知り、何かあってからでは遅い、心配になり電話した。</p> <p>(改善策) 心配をかけたこと、不快な気持ちにさせたことを謝罪し、知らせて下さったことにお礼を言う。担任に報告、相談して対応をすることを話し、姉弟の担任に事実を伝える。職員全体にとともにも周知し、個別の対応とともに安全上、双方の保護者の関係調整のため、送迎の時に玄関に立ち見守ることとする。</p>	9月