

2021年度 ご意見内容について（4月1日～9月30日）

※2021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17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）保育園敷地内の樹木の葉が、道路標識を覆っている。対応して欲しい。（地域）</p>	4月
	<p>（改善策）定期的に剪定依頼している業者へ連絡し、対応した。</p>	
2	<p>（内容）3月登園時に着ていたピンクの上着が降園時に見当たらず。翌日にも見当たらず。なぜ見つからないのだろう。新品同様、気に入っていたもので、見つからないのは困る。</p>	4月
	<p>（改善策）写真を付けて掲示し、他保護者に心当たりを尋ね協力をお願いするも見つからず。幼児クラスにはプリント配布も行う。職員皆で園内を探すも見つからず。年度末、進級目前の時であり、新クラスへの移行を行っていた時期の紛失であるため、当日の動きを登園時から確認したが、どの時点で見当たらなくなったのかは確認できず。経緯を説明し、園側の反省点をお詫びするとともに同様のことが起こらぬよう対策を立てっていくこととお約束する。それとともに次のシーズンまでに上着が見つからない場合は弁償させていただくことで了承いただく。</p>	
3	<p>（内容）進級し3歳児になり連絡帳がなくなったことへの不安</p>	4月
	<p>（改善策）ドキュメンテーションを掲示し子供たちの活動の様子発達の過程などを丁寧に伝えていく次年度は不安解消と園とのコミュニケーションのため希望者には連絡帳を活用する。</p>	
4	<p>（内容）子どもが保育士を怖がり登園を渋る。職員配置を再考してほしい。</p>	4月
	<p>（改善策）当該職員に指導をくりかえしたが保護者からの信頼回復には至らなかったため9月下旬に配置替えをした。保護者説明会を行った。</p>	

5	<p>(内容) 写真販売の案内をもう少し分かり易くして欲しい。(買い逃してしまうため)</p>	5月
	<p>(改善策) 保育配信アプリを使い、案内がより届きやすく改善した。</p>	
6	<p>(内容) 電話にて「お迎えにきている保護者の声がうるさい」との苦情があった。いつも18時頃で同じ保護者だと言う。子どもの声ではなく、保護者に対しての苦情ということだった。</p>	5月
	<p>(改善策) 保護者へ苦情内容の周知と注意喚起</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育アプリで配信し、保育園内掲示板に掲示。 ・18時頃、職員が門周辺に待機して速やかに帰宅するように声かけを行う。 ・懇談会時に保護者の方に伝える。 	
7	<p>(内容) 誤嚥誤飲事故後の保護者への発信をすみやかにして欲しい</p>	6月
	<p>(改善策) すみやかに発信していく</p>	
8	<p>(内容) 3歳児(女児) 母親より。戸外で活動した後、着替えをしていなかった。汚れたら着替えるとの説明はあったが戸外活動後は着替えたほうが衛生的によいのでは?との意見を担任に伝えてきた。</p>	6月
	<p>(改善策) 戸外活動後は砂などがついていいることも踏まえ、全学年戸外活動後は着替えをすることを原則にした。</p>	
9	<p>(内容) 1歳児女児の保護者より園に着ていった衣類がないとの訴えがある。</p>	8月
	<p>(改善策) 着替えた際に汚れていたなので降園時に声をかけたのを担任は記憶していたが、汚れもの袋の中までは確認していなかったため、数日経過していたが、同じクラスの保護者へ声をかけ探すも見つからなかった。面談をさせていただき、改めて謝罪し、お気持ちを伺う。職員で持ち物の紛失について防止するためにどうするか話し合った内容を伝えた上で弁償し、今後は弁償しないで解決できるように努力する意向を伝え了承いただく。</p>	

10	<p>(内容) 5歳男児コロナ陽性の発生。感染予防対策について2件のご意見をいただく。1件目は、食事は間に衝立をしているが不十分だと思う。もっと間隔を開けてほしい。5歳児はマスクに着用をお願いしたい。2件目は、園の対策について訊きたいとの内容であった。</p>	8月
	<p>(改善策) 1については、可能な限りの対策を立てたく、食事をクラス全員で一緒に摂るのではなく、2グループに分かれて食べることにした。マスク着用は就学前の年齢は健康上の理由で着用を任意としていること、運動遊びの時などははずすこととしていることを説明する。2については、大田区の方針の下で対策をしていること、園内の予防対策についてはさらに強化していく取り組むことと説明させていただく。</p>	
11	<p>(内容) 近隣の方より。「保育園の門扉より子どもが飛び出してきて、車で轢きそうになった。すぐ側に保護者が居たのに、注意もしなければ何のリアクションもなかった。保護者に必ず自分のお子さんと手をつないで門扉を出るように保育園側からも注意喚起をして頂きたい。」との連絡が入った。</p>	8月
	<p>(改善策) 苦情の電話を頂いた翌日に、①門扉に「危険！お子さんと手をつないで出てください。」の張り紙を貼る。②玄関にも同様の張り紙を貼る。③保育アプリを使い、保護者に昨日の内容として緊急のお知らせを配信する。④門扉前に車の運転手に分かるように「飛び出し注意」のスタンドを購入し、立てる。⑤18:00~18:20に職員が玄関、門扉付近に立ち、危険がないか見守り適切に声を掛ける。電話をくださった近隣の方にも謝罪をし、安全に努める旨お伝えした。</p>	
12	<p>(内容) 保護者より 障害サポート枠で入園しているが、十分な支援を受けていない。加配保育士がつくはずだが、ついていないと感じる。</p>	8月
	<p>(改善策) 保護者と面談し、園での対応を説明するほか、保護者との対話の時間を十分に取ることで信頼を得られた。</p>	
13	<p>(内容) 朝の受け入れをスムーズにして欲しい</p>	8月
	<p>(改善策) クラスでふりかえりをし受け入れの仕方を工夫する</p>	

14	<p>(内容) コロナウィルス感染予防として、これまで以上の取り組みをして欲しい。</p>	9月
	<p>(改善策) これまで行ってきたことを継続していくことが大切と考えるが、状況に応じて検討していく。</p>	
15	<p>(内容) 近隣の方より。「雨の日、必ずアパート(園の隣)の階段上り口に車が停まっている。車に傘が当たりそうで通りにくい。本日18:00頃、その車に父と子どもが乗り込むのを見た。保護者の方に保育園より注意喚起してほしい。」との連絡が入った。</p>	9月
	<p>(改善策) 苦情の電話を頂いたのが、週末金曜日の18:20頃だったので、翌月曜日に、保育アプリにて緊急のお知らせを配信をする。夕方の玄関、門扉見守り職員が、アパート方向へも意識をして、見守り、状況に応じて対応をした。</p>	
16	<p>(内容) 1歳児(女児2名)クラス内でのひっかき。傷ついた女児の保護者から、相手の子どもの爪は伸びていなかったか?爪の点検も保育園でもしっかりして欲しい。</p>	9月
	<p>(改善策) 登園時の視診で爪の点検も必ず行うことを再確認する。子ども同士の接触時への保育者の介入。双方の保護者に互いの名前を含め、事実を丁寧に伝える。</p>	
17	<p>(内容) 1歳児保護者より、引き取り訓練で保護者に引き渡す際に一覧表(名簿)に引き取り者の名前を記入してもらおうようにしていたが、個人情報なのでサインできませんと言われた。</p>	9月
	<p>(改善策) 謝罪した。次回からは引き渡した際に職員の方で記入する事に決めた。</p>	