

2021年度 ご意見内容について（10月1日～3月31日）

※2021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26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） 5歳児保護者より、一人乗り用ブランコに二人乗りをしていた子がいたので、本児が「それはいけないことではないか」と担任に伝えたが聞いてもらえなかった。一人乗り用に二人で乗ることを遊具の正しい乗り方を伝えるべき保育士が容認しているのは良くないことではないか。との話があった。</p>	10月
	<p>（改善策） 家庭でやったことがある子・運動発達的に二人乗りしても大丈夫な子のみ保育士が側に付き行っていたが認識が甘い所があったこと謝罪する。ブランコの使い方について子どもたちとも話し後は二人乗りしないようにすることを伝えた。</p>	
2	<p>（内容）10月16日に行われた行事での3歳児クラスの担任のホイッスル使用に関して。コロナの対策をしている中で、マスクなしでホイッスルを使っていた。飛沫が飛ぶことへの配慮が足りないのでは？</p>	10月
	<p>（改善策）意見をいただいた保護者には配慮が足りなかったことを謝罪した。今後の行事については、いろいろな視点から確認し、実施できる方法を検討する。</p>	
3	<p>（内容）近隣の方より、電話にて「お迎えの保護者の声がうるさい」との苦情があった。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。保護者への注意を園できちんとするようにとのことであった。</p>	10月
	<p>（改善策）保護者へ苦情内容の周知と注意喚起 <ul style="list-style-type: none"> ・保育アプリにて保護者へ手紙を配信し、さらに保育園内掲示板に掲示。 ・職員が門周辺に待機し、速やかに帰宅するように声かけを行う。 ・再度、懇談会時に保護者の方に伝える。 </p>	
4	<p>（内容）1歳児クラスの母より、前日に右目尻に怪我をしたが、謝罪はあったものの怪我の経緯についての説明がないと聞きにこられた。</p>	10月
	<p>（対応策）お話を伺い、事実確認をすると、担任間で起こったことについて情報共有が不十分であったため、翌日になっても謝罪はしたが説明はしていなかったと分かる。母の心配や願いを受け止め、話し合った。担任間で実際にあったこと、知っていることを出し合って事実を確認し、事故防止のために今後どうしていくか振り返った内容と共に事実を母に報告し、改めて謝罪を行った。</p>	
5	<p>（内容）1歳児クラス保護者より、園に着ていったTシャツが汚れ物袋に入っていないとの問い合わせがあった。担任はお迎えの際に汚れ物についての説明をしたので持ち帰ったと思っていたが、袋の中の確認はしていなかった。</p>	10月
	<p>（対応策）時系列に動きを辿り、園内を探す。同じクラスの保護者にも間違っ入って入ってなかったか見ていただくよう協力をお願いする。職員で今回の対応をどうするか、また、今後の防止策を考えた。結局Tシャツは見つからず、謝罪と共に保護者に今後の対策を説明し、今回は弁償をさせていただく。</p>	
6	<p>（内容）1歳児クラス保護者より、迎えに行った家族から子どもが嘔まれたと聞いたが、状況を詳しく知りたいと降園後に電話をいただく。</p>	10月
	<p>（対応策）思いを伺い、その日の活動について説明をする。その上で改めて謝罪する。その後、保護者の思いを受け止め、事実を伝える際に誠意をもってきちんとお詫びすることと、日ごろから安全に、また、子どもが安心して過ごすためにどのように保育していくかを話し合った。</p>	

7	<p>(内容) 0歳児保護者より、おやつをのどに詰まらせかかったと伝えられたが、どれくらい深刻に受け止めているのかと降園後に電話をいただく。</p> <p>(対応策) 思いを伺い、対応の不備をお詫びする。重大なことであるとクラスの職員とともに受け止め、今後、防止するためにどうすればいいか話し合いをすることを約束し報告の機会をいただきたいとお願いをする。その後、保育をする上で基本としたいこと、職員と確認したこと、実際に改善したことを報告をする。</p>	10月
8	<p>(内容) 4歳児クラスの保護者より、運動遊びの会に保護者の参加は1名となっているがどうして両親で参加できないのか。コロナ対策が厳しすぎないか。</p> <p>(対応策) 感染症対策について、行政の指示に基づき行っていること、園の実際の取り組み、また、今回の決定した理由について説明し、ご理解をいただく。</p>	10月
9	<p>(内容) 保護者より、運動会の動画の配信については慎重に対応してほしい。SNSに園の情報をあげることも慎重であってほしいとご意見をいただく。</p> <p>(改善策) 法人より、法人の姿勢、個人情報の保護についての方針、提案の意図、今後の取り組みについて文書で回答する。</p>	10月
10	<p>(内容) 保護者より、運動会のYouTube限定公開について、自分の子どもが映ることのないようにとの要請が法人本部に届く。</p> <p>(改善策) 法人より、事情を理解し、間違いなく対処することを返事していただく。</p>	10月
11	<p>(内容) 9月に職員配置の変更があり、説明会が行われたが、具体的な改善計画が含まれていなかった。園としての方向性や具体的な計画が知りたい。という意見をもらう。※説明会後のアンケートフォームにて。</p> <p>(改善策) アンケートフォームへの回答と併せて、園としての今後の取り組みを含めた計画を文書にして開示。取り組みの部分の抜粋を、職員がいつでも確認できるように事務所と休憩室に掲示している。</p>	10月
12	<p>(内容) これまでアレルギー対応をしていた子どもの保護者とアレルギー解除面談の際、「誤嚥などの事故が心配なので、アレルギー除去を解除してもこれまでのように1対1で見守ってほしい。」との要望があった。</p> <p>(改善策) 面談の際、保護者の気持ちに寄り添いながら話を聞いた。1対1ではなくなるが、保育者はこれまで通り食事介助をしながら見守ることは前提であることや、子どものためにも、友だちと楽しく食事をする経験を増やしていきたいという願いも併せて伝えた。</p>	11月
13	<p>(内容) 「子どもに対しての職員の態度や言葉がけに不安を感じた。」との意見を保護者から頂いた。※園長へ口頭にて伝えられる。</p> <p>(改善策) 子どもに対する職員の言葉がけや態度について都度振り返りを行い、園内研修等で全員に共有をしながら事例をもとに一人ひとり考える機会を設けた。※保護者へはその旨を伝えた。</p>	11月

14	<p>(内容) 4歳児保護者より、いつも遊んでいる気の強い子から意地悪をされている。担任の認識の甘さを指摘され、その子に対してしっかり対応して欲しいとの訴えがあった。</p>	12月
	<p>(改善策) 今までの確な対応ができていなかった事を謝罪する。今後、2人の様子をよく観察し、本児が安心して園生活ができるように関わっていくことを伝えた。</p>	
15	<p>(内容) 卒園式の保護者の参加方法について。保護者1名のため、ZOOMでの配信を検討しているとのことだが、事前の行事で配信の練習をさせて欲しい。</p>	12月
	<p>(改善策) 具体的なことがまだ決まっていないので、職員で検討し、できることを確実に対象の保護者に文書などで伝えるようにしていく。</p>	
16	<p>(内容) 5歳児保護者より、親子の会の親の席について、自分の子どもが見えるような席になるようにとのご意見をいただく。</p>	12月
	<p>(対応策) 事前に紙面で説明しておいたが、不十分な点は今後改めること、ご意見として受け止めたことをお伝えする。</p>	
17	<p>(内容) 4歳児保護者より、子ども同士がトラブルになった時に、相手の名前が知りたいとご意見をいただく。</p>	12月
	<p>(対応策) 面談を行う。園の方針とその理由について説明をし、ご意見を伺う。一定の理解を合う。</p>	
18	<p>(内容) コロナウイルス感染症が蔓延しているにもかかわらず、戸外遊び中に在園児ではない児童との交流があるようだが、コロナも怖いので避けてほしいとの意見を受けた。※在園児保護者より</p>	1月
	<p>(改善策) 意見を受けたことを職員間でも共有し、戸外遊びの際にいらっしゃる近隣の親子への事情の説明を行った。クラス間の行き来も極力行わないようにした。</p>	

19	<p>(内容) 降園時、子どもの顔に傷があることを園長が発見し声をかける。担任は気が付かなかったため保護者への報告はせずそのまま引き渡しをしていた。子どもは担任に伝えたと話しているが、担任からは報告がなかったことを不安に思ったと意見をもらう。</p> <p>(改善策) 朝の受け入れと同様に視診を徹底し、保育中の子どもの様子にも十分注意する。</p>	1月
20	<p>(内容) 5歳児保護者より、就学前の健診で眼鏡をかける必要があることがわかり、眼鏡を園でかけられるよう事前に伝えていた。にもかかわらず、実際に眼鏡を持ってきたら準備があるのでかけられないと言われた。</p> <p>(改善策) 眼鏡をかけるにあたっては事前に園と保護者間で面談を行い、約束事を確認したうえで本人のようすを見ながら進めていくべきところ、説明が足りず、準備が整っていない状態で眼鏡を持って来られるような事態を招いてしまったことを深くお詫びする。改めて保護者と協力し急ぎ進めた。</p>	1月
21	<p>(内容) 2歳児保護者より、受け入れの際の担任の配慮が足りず、不快になる。今回だけではないと口頭だけでなく、園の姿勢が変わったのかと文書もいただく。</p> <p>(改善策) 事実確認を行い、お詫びする。保護者の思いを受け止めるとともに、対応した職員への不信感が和らぐよう特に送迎にあたっては誠心誠意努めた。園の方針についてはお詫びと共に文書を作成し、伝える方法を取った。その後直接話す機会を持つ予定であったが面談はしなくても園の姿勢が分かったので構わないとの返事をいただく。</p>	1月
22	<p>(内容) 園内でコロナ罹患者が発生した際、「お知らせの発信源はなぜ江東区なのか。園名義のお知らせを作ることはできないのか。発信が遅いように思い、隠蔽しているようにも見える」との意見をもらう。</p> <p>(改善策) コロナ対応に関しては園から独自のお知らせを出すことは禁止されており、江東区からの通達なしでは対応できない旨をお伝えした。</p>	2月
23	<p>(内容) 5歳児保護者：「卒園お祝い会」の参加可能な人数は1名になっていたが、2名にして欲しい。又は、公園でできないかとの提案を頂く。</p> <p>(改善案) 保護者アンケートを取り、希望を伺う。 最終的に、当初の予定どおり保護者1名、ホールで行うことになった。</p>	3月

24	<p>(内容) 4歳児保護者：コロナ休園が続くことに対して、仕事ができなくて困っている。 子どもを見るのが限界、休園中にzoomで読み聞かせ等やって欲しい。</p>	3月
	<p>(改善策) 休園する基準は自治体によって違う事、職員は休んでいるわけではなく消毒等様々な対応にあたっているためzoomでの保育ができる可能性は低い事を伝える。</p>	
25	<p>(内容) コロナ関連で休園したことを受けて、園の感染対策について検討して欲しい。</p>	3月
	<p>(改善策) 園内の感染対策を見直し、保護者に改めて園の取り組みと、協力依頼について発信した。</p>	
26	<p>(内容) 休園による卒園式の日程変更について。仕事調整が困難、変更した日が再度休園した場合の対応まで先に知らせて欲しい。</p>	3月
	<p>(改善策) 見通しが立てづらい発信の仕方であったことをお詫びした。職員間で対応を共有し、園の考えをお伝えした。</p>	