

2022年度 ご意見内容について（4月1日～9月30日）

※2022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）連絡帳を間違えて渡してしまい、「連絡帳には飾らず思いのままを書いているので他の方に見られることは想定していない。ショックです。」と話される。</p>	5月
	<p>（改善策）間違えて渡してしまったことをお詫びし、今後は渡す時には、ケース、連絡帳本体のお名前をしっかりと確認すること、保護者の方にもその場でいっしょに確認していただくことをお願いしていき、間違いが起こらないように気をつけていくこととする。</p>	
2	<p>（内容）クラス保護者会（zoom）後に電話を頂く。保護者の懇談がなかった事、質問ができなかった事に対して理由を聞きたい。期待していたのに残念だった。今回のような内容はお手紙（文章）だけでも良いと思う。</p>	5月
	<p>（改善策）今回の保護者会の内容について、ねらいを伝える。保護者の要望を受けて月1回、保護者の懇談会を行うことになった事を伝える。</p>	
3	<p>（内容）園だよりの原稿を依頼され、締め切りの当日に健康カード（毎朝記入して園へ持って来ている）に挟んで提出したが、延長保育の迎えの時に提出するよう催促されたので、提出したことを伝えた。帰ってからみると、健康カードにそのまま挟んであった。</p>	6月
	<p>（改善策）確認不足、職員同士の連携ミスのため、不愉快な思いをさせてしまったことをお詫びする。クラス、職員間で確認すること、声を掛け合うことをしっかり行うことをお伝えする。</p>	
4	<p>（内容）夏祭りで、例年のように、浴衣を着せたい。また、子どもの製作したものを見られると期待していた。非常に残念だ。</p>	6月
	<p>（改善策）説明が足りなかったことをお詫びする。今年度は夏祭りをイメージし、お店屋さん役、お客さん役を交代してゲームとお買い物をする。子どもの製作したものの売り買いがあること。浴衣は着ないがお店屋さん役のときは、その子が嫌でなければハッピを着るよう準備していること、4歳児、3歳児にお客さんとして来てもらうような計画もし、担任と子どもと一緒に気持ちを高めていくような取り組みにしようとしているとお話し、理解していただく。</p>	

5	<p>(内容) 意見箱に投函 きょうだいで保育園に預けている場合、上の子が高熱でお休みした場合でも下の子は平熱であれば園に預けるのは園のルールとしてOKとしているのか。感染症対策としては不十分と感じる。</p> <p>(改善策) 感染対策については、区の通知文に準じて保護者の方に協力をお願いしているが、今年度区からの通知文を掲示していなかったことを含め回答文と共に通知文を掲示する。その後の問い合わせ等はなかった。</p>	6月
6	<p>(内容) 弟が濃厚接触者に確定されたことにより、園の対応が甘く何も考えていないと訴える。検査結果を園に伝えるのが遅かったり検査を受けない保護者に対して、保育園を退園させる等ペナルティを科して欲しい。熱が出た子どもがいたら休園にできないのか？このままでは同じようなことがおこる可能性がある。対策をしっかりとって欲しい。抗原キットを配る等。コロナは命に関わることなのに、休園にすることと休園にしないで感染するのとどちらが大事か考えてみて欲しい。</p> <p>(改善策) 区の指導によって保育園を運営していることを伝える。独自に休園を決定するようなことや検査を強要するようなことはできない。検査に関しては医師の判断になる。保護者に対して脅すようなことはできないこと、最大限対応に努めていくが、集団の場であるので今後も同じようなことは起きる可能性があることを伝える。</p>	7月
7	<p>(内容) 我が子が他児に顔を蹴られ鼻血が出た。それをちょっかいを出したからやられた、お互いさまのような言い方をされて納得ができない。クラスの男女比に偏りがあるがどうか。乱暴な子どもがいる、一方的にやられているわけではなく、皆にもやっているようだ。1対1でついているというが本当なのか。その子がいるために活動内容に制限があるのではないか。</p> <p>(改善) 園長、担任と面談を行う。謝罪と起きてしまった経緯を丁寧に説明をする。園側の対応については理解していただいたが、相手の保護者が謝ってこないことに対しては納得されていない。</p>	7月
8	<p>(内容) 地域の方より。園周辺の道路に路上駐車して送迎している保護者がいる。事故予防のため、呼びかけて欲しい。</p> <p>(改善策) 該当すると思われる保護者へ直接伝え、事故予防についても呼びかけた。</p>	7月

	<p>(内容) 担任、園長、主任が面談を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・嘔吐した子どもを預かってもらえるのか。 ・クラスの保育体制について職員の数人が下回っているのではないか。 	
9	<p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入園のしおりにあるように症状が治まってから24時間経過してからお預かりしているが、その子の症状によってその限りでないことをお伝えし、入園のしおりも誤解を招く文章だったので修正して全保護者にも掲示にてお知らせをする。 ・クラスの職員数に関しては、給食を取りに行く等短時間でも職員が抜ける時間があったことを確認したと伝え、安全な保育体制を維持するため、体制の見直し、職員間の連携強化により、改善を図ることをお伝えする。 ・ご意見を頂いた保護者とは、関係作りが不足していたことも原因と受け止め、その後、担任だけでなく園長主任も関係作りに努めたことにより、現在まで問い合わせはない。 	7月
10	<p>(内容) 母が迎えの時に下記の話があった。担任と主任が対応する。</p> <p>8日(月曜日)に本児が友だちに引っかかれて受傷し受診。7月にも同じ子どもに引っかかれた。園から誰が引っかいたかは伝えてもらっていないが、本児が家で相手の子の名前を出して話している。同じ子からやられていることについて、相手の保護者には伝えているのか。保育園で怪我を防ぐのには限界があるため、きちんと家庭で子どもに伝えてもらう必要があるのではないか。</p> <p>(改善策)</p> <p>怪我が続いていることを謝罪し、園で子ども同士のトラブルによる怪我を全て防ぐことはできないが、園でのトラブルや事故は園の責任と考えており、怪我をさせた子どもの保護者に伝えることは原則としてしていない。子ども同士のトラブルが起きない遊びの提供や、トラブルになっても解決できるような保育者の関わりをするように努めている。ただし、あまりに他の子に手が出ることが続くようなら、背景として家庭での過ごし方を考える必要があるため、保護者と話し合うことはあるとお伝えするとその場では納得してくれた。しかしその後、連絡帳を確認すると過去にも母は連絡帳に同様のことを3回書いてきていた。担任がその報告をしなかったことと、3回書かれていたのを重く受け止めていなかったことも原因の一つであるとし、これらのことを担任と再度確認をする。</p>	8月
11	<p>(内容) コロナの感染が拡大していて、園からも体調の悪い時は家庭で様子をみて欲しいとお知らせがあったのに守っていない方がいる。仕事の事情などもあると思うが、もう少し伝えて欲しい。流行している病気について、何度も説明され、かからないよう気を付けて下さいと言われる。移ってしまうのもわかるが、流行しないよう努力をして欲しい。</p> <p>(改善策) 体調については保護者と共有しその都度伝えて受診を促してみたり症状が改善されるまで家庭で過ごすことが望ましいことは伝えている。しかし、強制は出来ないため医師の判断や保護者とも相談しながら園で様子を見ることもあること伝えて理解して頂けるようにしていく。対応した職員と話し、伝えられる保護者の気持ちも考えていかななくてはいけない事、同じことは、繰り返し話すのではなく、掲示を見てもらう等工夫していく。</p>	8月

12	<p>(内容) 近隣の方より。「園の前の道路中央上で保護者2名がそれぞれ自転車に子どもを載せたまま話し込んでいるので危ない。保育園側から保護者に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ご連絡頂いた時間帯の見守りをする。②防犯カメラで当日の様子を把握し、自園保護者であることを確認する。③保育アプリを使い、保護者に昨日の内容としてお知らせを配信する。④併せて、飛び出しの危険性もあるので、改めて保護者の方と手をつないで門から出る旨も願います。⑤新しく門扉に注意喚起の張り紙をする。という対応を講じ安全に努めた。</p>	
13	<p>(内容) 降園後、「友だちの衣類が汚れ物入れに入っていた。うちの子の衣類はありますか。」との電話をいただく。</p>	8月
	<p>(改善策) 担任より、本児が友達の衣類を間違えて着用してしまった経緯を説明し、謝罪する。衣服の着脱を自分でしようとするものの、まだ間違ってしまうこと、上手くできないこと等はある年齢なので、そっと確認し、間違いがあれば直していけるようにすることをお伝えする。</p>	
14	<p>(内容) 兄がコロナ罹患。妹は濃厚接触者。観察期間の件でご意見。家庭内隔離をされていたが、登園時にお休みをして頂けるようお願いしたことに対して、観察期間の相違があり訴えられる。 管轄区担当課→家庭での隔離は基準がなく「可能な限り」となっている。隔離していたとのことであれば登園は可能</p>	8月
	<p>(改善策) 観察期間について、把握していなかったことに対して謝罪する。説明の仕方と観察期間の確認をしっかり行っていく。</p>	
15	<p>(内容) マスク着用無しで密になっている。責任はとれるのか？危機感を感じる。どのような対策をしているのか？ その後、保護者が管轄区に電話し、区の方からも連絡を頂く。マスク着用は一律に求めることはできないことを伝えて頂いた。ご指摘を受けた場面等、密を避けられるよう検討してみてください。</p>	8月
	<p>(改善策) 食事中の衝立、手洗い、体調管理等の対策を伝える。密にならないための対策としては、クラス単位の活動、合同するときには人数が多くなるようにしている。子どもの場合は、難しい面があると伝える。</p>	
16	<p>(内容) 声のかけ方が厳しい職員がいるとの心配の声が届く。</p>	8月
	<p>(改善策) 当該職員と面談をする。子どもへの対応について話をしていく。</p>	

17	<p>(内容) 管轄区担当課へ、匿名にて怪我が多いので保育園内を点検してほしいとご要望があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども同士の距離が近いのか手が目に入るという事が多い。 ・頭にたんこぶができています。家庭ではその位置でぶつかる場所がない。 ・どこかの隙間に手を入れて怪我をしたのか？家庭で探してみたが思い当たることがない。 <p>送迎時に改善しているかどうかを確認できるので折り返しの電話は要らないという事であった。</p>	9月
	<p>(改善策) ・クラス内で子どもの成長に伴う危険性を話し合った。 ・柵ガードを増やし、保育室内の環境の見直しを行った。</p>	