

## 2022年度 ご意見内容について（10月1日～3月31日）

※2022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14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）送迎でみえた祖母より。昨日、朝着ていた上着を着ないで帰ってきた。身体が弱く、朝夕は冷え込むのに今朝は着せることができなかった。父親、祖父は気が付かないので迎えに来たときに先生が忘れずに対応してほしい。</p> <p>（改善策）担任より、昨日園に忘れたまま帰宅をし、体調についてご心配をおかけしたことについて謝罪をし、気を付けて行くことをお伝えする。</p>	10月
2	<p>（内容）幼児室とホールを分けるドアについて、施錠することになっているが、閉めなくてもいいのではないかと。忙しい時間に時間がかかる。</p> <p>（改善策）朝の送りの際は施錠しなくてもよいことにする。（お迎え時間は子どもが飛び出す危険があるため、これまで通り施錠する。）</p>	11月
3	<p>（内容）保育室内の避難靴を入れているリュックサックに外付けしていた催涙スプレーを園児が誤使用し、顔に噴霧するという事故がおこる。母とともに病院受診をする。母より、催涙スプレーの使用法、保管方法の確認や周知を徹底するように話を受ける。</p> <p>（改善策）自治体担当課に報告し、全園に事故の報告と周知を行っていただく。園児の手の届くところに保管していたことが原因とみられるため、園内の催涙スプレーの管理方法の見直しを行った。</p>	11月
4	<p>（内容）親子遠足の日仕事で参加できなくなった。うちの子だけ保護者が参加できないのは子どもにさみしい思いをさせてしまう。子どもだけの参加にならないか。最初の行事予定では親子遠足はなかった。途中で言われても難しい。最初から言って欲しかった。また書面でお知らせが欲しかった。</p> <p>（改善策）年度初めではコロナの状況がわからなかったため提案できなかった。コロナの状況が落ち着いてきたので個人面談（9月）にて一人一人に参加できるか、参加しやすい日程などを聞きながら進めてきた。保護者が全員参加できるとのことで進めて来たが、急にいけなくなった場合もあるのでその時の対応も考えて提案していく。全部決まってから書面で渡したが今後変更がある場合は、最初に渡すようにする。（仕事の都合がつき参加できた）</p>	12月
5	<p>（内容）園でコロナが流行し本児も罹患した。感染対策はどうなっているのか？玄関での検温も消毒もやらない保護者や職員がいる。職員の罹患が多い。以前も職員がかかっていたがそれを活かして感染対策をすべきではないか。園として感染が多い時は自粛して休むよう伝えるべきではないか。</p> <p>（改善策）感染対策を保護者・職員が行っているか確認できていなかったことは謝罪し、もう一度職員間できちんと行うよう話した。また保護者にも再度お願いした。職員の罹患について少しでも体調に不安があるときは検査している。子どもたちは検査を強制してはいない。体調不良の方が多き時はアプリでお知らせしたりしていたが口頭でも伝えるなど改善していく。</p>	12月

6	<p>(内容)子どもと同じクラスでコロナの陽性者が出たが、子どもはマスクをしないのか。今はどこへ行くにも大人はマスクをしているのに。」と要請を受ける。</p>	12月
7	<p>(内容) 園長に担任のことで話したいと申し出がある。 担任の口調がきつく、怖い。子どもの話を無視する。お昼寝の時「女の子は嫌い」と言っていたと子どもが言っている。担任に名前を伝えないで欲しい。</p> <p>(改善策) 担任に事実を伝え、自分自身のふるまいや言動を振り返ってもらい、反省文を提出してもらおう。その後、母親にその内容を伝え謝罪すると共に、今後同じことが無いように気を付けることを伝える。</p>	12月
8	<p>(内容)登園の際に「部屋の換気をしていますか。」と担任に尋ねる。換気をしていることは伝えたものの、「窓を開けていいですか。」仰って、その後ご自分で窓を開けられる。</p> <p>(改善策)後日、園長より「感染症予防に関して気になることがありますか。」と声をかけ、園の対策について説明をする。厚労省からの書面を示され、感染症対策を園でしていると思うが、よく読んでいただき、特に換気をしっかりしてほしいと要望される。今まで以上に気を付けていくことをお伝えする。</p>	12月
9	<p>(内容)外遊び用のトレーナーが何日も前から見当たらない。保護者が何も言わなければ対応しないのかと保育アプリにて申出をいただいた。</p> <p>(改善策)担任二人で記憶を辿り時系列で確認したが、トレーナーの存在は把握できず、記憶も曖昧であった。いつから不明になったか分からず、お迎えの時に、謝罪し、母親に状況を伺う。お迎えの時間にゆとりがないため、後日時間を取ってお話させていただくこととし、その日は帰られる。張り紙をして探したが見つからず。後日、園長、担任が改めて謝罪する。紛失を防ぐため、外用のトレーナーの預かり方や保管の方法を改め、担任の確認がしやすくなるようにしたので、今回見つからなかったことについては再度お詫びし、様子を見ていただくことで了承される。</p>	12月
10	<p>(内容)幼児クラス園児と父親と一緒に園長に話したいと申し出がある。 台ふきんが無くてテーブルが拭けなかった時に「自分のことは自分でやって」と先生に言われて困ってしまった。繊細で自分の気持ちを言えないところがあるので、それをわかってもらいたい。</p> <p>(対応策)担任に注意を促す。本児の気持ちを考慮した対応ができるように共有した。</p>	1月

11	<p>(内容) きょうだい児の胃腸炎が治まり登園ができるようになった日の迎えの時に、担任が「(いつもは布パンツだが、紙パンツを履いていたため)紙おむつを履いていることを朝の受け入れの時に伝えていただくと助かります。」と話したところ、「それ、イラッとします。」と不快感を露わにされる。</p>	1月
12	<p>(改善策) 園側も忘れてたり伝えもれがあったりするのに、自分に対して言われるのは心外だと立腹の様子。不快な気持ちにさせたことを職員はその場でお詫びし、気を付けたいと気持ちを伝える。園長に報告があり、職員間で事実を共有し、連携が大事であることを確認する。</p>	3月
13	<p>(内容) 担任に保育アプリにて相談があるとの申し出あり。その日に担任が面談をすると「(ある職員のことを)怖いから会いたくない。」と娘が言っているので心配だとのこと。</p> <p>(改善策) 次年度の担任になる可能性についても心配されていたとのことで、よく話を伺った。担任からの報告を受け、園長より当該職員に事実を伝え、そのように思われるような態度をしないように、また、子どもの気持ちを考え、接し方を改めるよう話をし、改善につなげた。</p>	3月
14	<p>(内容) 保育アプリで配信された食事の場面の写真に自分の子だけ写っていない。一人離れたところで寝転がっていたが何をしていたのか、食べていないのかと担任に質問があった。</p> <p>(改善策) 担任より場面の説明をし、皆が食べているタイミングの時は嫌だと言って食べなかったが、その後、起き上がって食べていることを知らせる。報告を受け、園長より職員に、今回のように一人だけ離れたところにいたり、一人だけ食べていなかったりする場面の写真を見たら、保護者が心配されるのは尤もなので、そのような写真を今回のように配信するのであれば、担任から、訊かれる前に説明するのが望ましく、保護者の受け止めにも思いを馳せ、子どもの姿を誤解なく伝えていくことを心がけるよう、改めることとした。</p>	3月
14	<p>(内容) お迎えの際に、保育中に腕を他児に噛まれたことを担任が報告すると、「またですか。」また、その場面の説明をすると、「連絡帳に記述されていた、一緒に遊んだ子が噛んだのか。」と、具体的に名前を挙げてさらに尋ねる。</p> <p>(対応策) 保護者が名前を挙げていた子ではないので誤解のないよう再度説明し、保育中のトラブルは園の責任であり、子どもがいけないのではないことを分かっていたいただく。</p>	3月