

2023年度 ご意見内容について（4月1日～9月30日）

※2023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	(内容) 3歳児保護者より お迎えの時の職員の対応から、区の特別支援の方針についての理解はどうなのか、予定されている面談の時に知らせてほしいとのお申し出を保育アプリにて受ける。	4月
	(改善策) 当該職員に事実を確認する。体制はとっていたがその時にはその動きをしていなかったもので、面談の際に説明とお詫びをし、再度夕方の体制について話し合い。職員間で連携をとって安全に過ごせるよう確認したことをお伝えする。	
2	(内容) 3歳児保護者様より 同児からの噛みつきが続いたことに対して、不安な気持ちなど訴える。「〇〇は自分の命だから気を付けて欲しい」と強く訴えられる。（月4回）	4月
	(改善策) 噛みつく児と仲が良いこともあり、接点は多いことを伝えつつも、職員が傍について止められる体制を整えると伝えた。当該児はサポート児の申請をしておい支援が必要であったため、重点的に関わるパート職員をつけた。（以降噛みつきは起こっていない）	
3	(内容) 5歳児が公園でフリスビーをして遊んでいたところ、近隣の1歳児が横切り、フリスビーを投げようとした手が頬に当たった。担任は見ておらず、保護者から訴えがあり保冷剤を渡し謝罪する。保護者から本児よりも大きい子の手が当たり力も強いので痛かったはず。5歳児がすぐに謝らなかった事も気になる。夫とまだ話せていないが何かあればまた電話します。とのことだった。	5月
	(改善策) 地域の方がいるときには声を掛け遊ぶようにしているが、フリスビー・ボール等地域の方がいる時には公園で行わないようにするよう園内で共有した。	
4	(内容) 5歳児保護者より 子どもから友達と遊べていない様子を聞き心配していたところ、カバンが知らないところに移動させられていたと聞きショックを受けたとのお話を受ける。	6月
	(改善策) ご両親と担任、園長で面談をする。ご心配な点を伺い、クラスの様子、お子さんの様子、友達関係についてお伝えする。個性を尊重しつつも子ども同士の中なかで困ること、困る子が出るようなことのないよう、起こったことを伝えて一緒に考え、気持ちを伝えあい、大人(保護者)が子どものことを思い心配していることを子どもに伝えて、一人一人が大切な存在であることを感じられるようなクラス運営をしていくこととお話しする。	

5	(内容) 6月22日 園周辺を通り掛かった方より「子どもの泣き方が尋常じゃないように外まで聞こえる。保育園で何かあったのか。」と来園されてご意見を頂いた。	6月
	(改善策) この件において、子どもの泣きには説明できる理由があったことを園内で確認できた。職員へご意見を頂いたことを周知し、改めて子どもへの関わり方を確認した。	
6	(内容) 新入園児の方 園で初めての歯科検診の日に休んだ。(当日休みがわかり連絡するが出かけているようだった) 登園した時に保護者に園医に連れて行ってもらい検診を受けてもらうよう伝え、園医は以前行った時の対応が嫌だったとのことで行きたくないとの事。事前に伝えて欲しかったと言われた。	6月
	(改善策) 新入園児に対し事前に歯科検診の日に休んだ時の対応をきちんと伝えていなかった。歯科検診のある月の園だよりで全体周知、新入園児には直前に声を掛けるよう改善した。 きちんと伝えていなかったので今回は、園で検診に連れていく対応を取った。	
7	(内容) オムツのサブスクを導入してほしい(意見箱)	7月
	(改善策) 検討中であることを紙面にて掲示する	
8	(内容) 2歳児保護者様より 特定の子から噛みつきが続いた。7月20日は受診している。父親からは「相手の親に伝えてほしい」ことと止められなかった職員に強い怒りをぶつけられた。	7月
	(改善策) 5月の発生時では続いたため、母親から一緒に遊ばせないでほしいという要望があり対応していたが、その時の職員の判断で一緒に遊ばせて発生した。保護者の安心と信頼を取り戻すまではトラブルが起こらないようになるべくグループや遊びコーナーを分けるなどの工夫をすることを伝える。謝罪とともに保護者は受け入れてくださる。また保護者に保育を伝えることも意識していく。その後、子ども同士の関係が変化し、良好になったことで保護者の気持ちが変わり落ち着く。	

9	(内容) 3歳児保護者様 担任保育士が3歳児様子を聞かれていたため保育園の様子を伝えていたところ、他保育士が引き渡し訓練の出欠確認について保護者に確認するように何度も言うてくる。その言い方が横から強い口調で担任保育士に言ったため後に母親から「あの言い方はないんじゃないか」と担任保育士に言うてくる。また担任保育士のことを「先生は大丈夫ですか」と心配された。 (改善策) 当該保育士自身は強く言ったつもりはなかったようだが、保護者の前で横から対応中の保育士に話す内容と伝え方は不適切であったと指導をする。	8月
10	(内容) 3歳児5歳児の保護者より 感染しないよう気を付けて自分たちはマスクをしているが着けていない職員がいるのはどうしてなのか。 (改善策) 場面によっては必ずしも着けないといけないということはないが、区の方針に沿い、着用していることをお伝えする。	9月
11	(内容) トイレトレーニングの要望に対し「人手が足りないからオムツにしてほしい」旨説明された、4月に説明を受けたが職員が加配されている様子が見られない、と区と法人本部に事実確認と適正な対処の要望があった。 (改善策) 区より園の体制の確認、保育の実態を見に来られる。迅速な対応をするよう助言される。法人本部より法人の見解を伝え、園長が面談することとするが面談の日程はすぐには整わなかった。その後トイレトレーニングは進み、担任、園長との面談ではお詫びとともにこれからの方針について確認をする。	9月
12	(内容) うんどうあそびの会における要支援児であるわが子の関わり方・参加方法について尋ねていたが何の説明もなく、知りたいと伝えていたのに伝えられなかった。このまま工夫なく会を開催するのか、我が子は果たして参加できるのか。 (改善策) 面談を申し入れ、すぐに園長と面談を行う。求められていることの真意に理解が及ばず対応ができていなかったことをお詫びする。知らせないという意図は全くないにもかかわらず、伝わるように伝えられていなかったことについて心よりお詫びし、今後はコミュニケーション、相手の思いを理解すること、創意工夫、保育するうえでの思いを保護者にしっかり伝えることに努めること、また、話す時間をいただいたことに感謝し、今できることをクラスと共有することをお伝えする。	9月

13	(内容) ベビーカーはマナーとして、毎日たたんでほしい。(意見箱)	9月
	(改善策) 玄関ベビーカー置き場に、避難車を出す妨げにもなることとあわせて、ベビーカーはたたんでほしいことを掲示にて伝える。また職員にも、見かけたらご協力の声をかけるようにした。	
14	(内容) 3才女兒母親が区に相談。区から連絡を受け、担任・園長と面談を行う。 かまれたり、ひっかかれたりする。クラスの人数が多く、先生たちが大変そう。上の子どもの時のクラスと違って全体的に落ち着きない様子が気になる。悪いことは悪いと言えない環境にあるのではないかと。相手の保護者に伝えて欲しいが、謝られても気まずい。どうしたら良いのかと思って相談したとの事。	9月
	(改善策) 保護者の思いを伺い、謝罪する。現状や対応について説明を行った。	