

令和3年度 苦情解決

4月	4件
	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午睡の習慣がなく園での午睡時間が苦痛であり子どもが不安になっている。 ・午睡中に喉が渴いたと訴える子に対して職員が「我慢して」と言ったと聞いた。 ・おやつの際にお代わりを配る時に子どもが使用したフォークを使っていたのを見た。 <p>それぞれについて説明をして欲しい。</p>
①	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>ご心配をおかけした事を謝罪いたしました。午睡が出来ない子は静かに絵本を読んで過ごしていますが、本児が安心できる環境作りを工夫していく事を説明しました。</p> <p>午睡中に喉が渴いた子に「我慢して」と言った事については、起床時間の手前であり、「これからおやつだから少し我慢してくれる？」と職員が伝えた事を説明。また、おやつのお代わりについては使い捨て手袋の使用の徹底を全職員に再確認いたしました。</p>
	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登園自粛期間中に撮影されたひなまつりの写真販売がアップされていた。自粛に協力した家庭にとっては大変不公平である。登園自粛期間に関わらず多くの子どもが登園している事に驚いた。園としてはどうなのか。
②	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>配慮が足りなかった事を謝罪いたしました。自粛にご協力を頂いたご家庭に不公平感が出ないように登園自粛要請が出ている期間のカメラマン撮影は中止にすることにしました。</p> <p>登園自粛期間中の登園については強制ではない為、ご家庭からの希望があれば受け入れる事になっている事を説明しました。</p>
	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登園した際に職員から朝の準備を子どもと一緒にやるよう声を掛けられた事について朝は荷物を職員に渡すだけで良いと家族から聞いているのに話が違う。子どもと一緒に準備をするにしてもカゴの位置が高く適切ではない。また、いつから保護者の手伝いなしで子どもだけで朝の準備をするのか詳しく説明をしてほしい。
③	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>お時間を取らせてしまった事を謝罪しました。開園当初から朝の準備は保護者の方にご協力をお願いしており、コップやシール帳は子どもが自分で出来るように子ども用の机にカゴをセットをし、高い位置のカゴは保護者の方に一日分の着替えをセットしていただく物だという事を説明しました。</p> <p>子どもが自分で準備をする時期については、子ども達の様子を見ながら進めていく事をお伝えしました。</p>
	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登園した際に子ども同士のトラブルで積んであった机に子どもがぶつかった場面に遭遇した。その際に部屋にいた2名の職員は気にする様子がなく喋っていた事に疑問がある。
④	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>ご心配をおかけした事を謝罪いたしました。職員同士は私語ではなく本日の保育の流れについての確認を行っていましたが、保育を最優先することを園長より指導いたしました。</p>

5月	苦情、ご意見はありませんでした。
6月	2件
⑤	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ここ最近顎マスクをしている職員をよく見かけるが、危機感値がなっていないのではないか。マスク着用を徹底して欲しい。
	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>ご心配をおかけした事を謝罪いたしました。基本的にマスクを着用するが、熱中症対策として適宜マスクを外していることを説明しました。しかし、顎マスクの状態で子どもと話しをしたり、至近距離で接していた場面を目撃しているとのこと指摘がありました。熱中症と新型コロナウイルス感染症対策を検討し、夏場は適宜外すが、その際には子どもと関わらないようにすることやハンカチ等で口元を覆って喋る、戸外活動ではマウスシールドの使用をすることにしました。</p>
⑥	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登園した際に下の子を職員に預けた後に上の子の準備を二階で行っていたら、下の子が一人で2階に上がって来た。その後職員が追いかけてきたが、その職員の対応にも不信感がある。
	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>ご心配をおかけした事を謝罪いたしました。その後職員にヒヤリングを行い、水筒の預かり作業に気を取られて目を離してしまった事が分かりました。</p> <p>大きな事故や怪我に繋がる恐れがある事を認識し、登園が落ち着いてから出来る事は後で行い子どもから目を離さないようにすることを園長より指導いたしました。</p>
7月	苦情、ご意見はありませんでした。
8月	苦情、ご意見はありませんでした。
9月	苦情、ご意見はありませんでした。
10月	2件
⑦	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・友達とのトラブルの際に怪我をさせた相手の親に事実を伝えない園の方針に疑問がある。また、怪我についてはその時に連絡が欲しかった。
	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>ご心配をおかけした事を謝罪いたしました。園で起きた事は園の責任であることと、状況によっては相手のご家庭に手が出してしまった状況やその後どのように対応したかなどを伝えている事を説明しました。</p>
⑧	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園の近隣の方より、公園で園児が遊んでいた時に、道路や住宅に石を投げているのを見た。また、公園縁石の土が掘り返されていた。しっかりマナーを子どもに指導してほしい。
	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>ご迷惑をおかけした事を謝罪いたしました。職員間で情報を共有し、幼児のクラスでは子ども達と公園遊びでの約束事を話しあいました。</p>

11月	1件
⑨	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登園した際にその場にいる職員が誰も受け入れに来てくれない。また、担任と子どもの関りについて不安がある
	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>ご心配をおかけした事、不安な気持ちにさせてしまった事を謝罪いたしました。</p> <p>朝の受け入れは視診を行う意味でも、子どもと対面して行うようにすることを職員に指導いたしました。また、子どもとの関り方について日々振り返り、子どもが不安にならない環境を作っていく大切さについて、全職員で再確認いたしました。</p>
12月	苦情、ご意見はありませんでした。
1月	1件
⑩	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学童利用者より、送迎の際に園の隣の道路に路駐をしていた際に、園児が蹴ったボールが車にあたった。
	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>ご迷惑をおかけした事を謝罪いたしました。傷を確認した所、目立った傷は見られませんでした。帰宅後ご家族に見てもらい、傷があったら連絡を頂く形となりましたが、連絡はありませんでした。学童の送迎時間帯には園庭でのボールの使用は禁止といたしました。</p>
2月	1件
⑪	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者から保育課へ直接ご意見があり、保育課より園に連絡を頂きました。 <p>園で新型コロナウイルスの陽性者が大変多く出た事に対して、園で感染対策を行っていないのではないか。これでは安心して子どもを預ける事が出来ない。</p>
	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <p>保育課へ現在園で行っている感染対策を説明した所、内容を保護者にお知らせした方が良いとアドバイスをいただきました。園で行っている感染対策を手紙にまとめて周知いたしました。</p>
3月	2件
⑫	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登園した際に子どもが保護者と離れられず困っていたが、保育室にいた保育士はその場面に気づいていたのに何もしてくれなかった。
	<p>対応や改善に向けての取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育士の対応について謝罪をいたしました。当日は職員内で新型コロナウイルスの陽性者、濃厚接触者が出た事でぎりぎりの人数で開園をしており、イレギュラーな体制を取っておりました。また、当該保育士は泣いている子の対応をしており、気付いてはいたがどうしても手が離せない状態だった事を説明いたしました。ぎりぎりの職員体制の中でどうしたら良いかを全体で考えていきます。

	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども同士のトラブルで顔に傷が出来てしまった事について連絡が入り、お迎え時に説明があると聞いていたのに説明がなかった。 ・トラブルについてもっと様子を見てほしい。
⑬	<p>改善に向けての取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不手際があったこと、ご心配をおかけした事を謝罪いたしました。伝達ミスについては園内で漏れがないように手順の確認をし、トラブルの経緯や、クラスの様子、友だちとの関りについて説明をいたしました。顔に手が出てしまう事については他方面からクラス全体に指導をしていく事をお話いたしました。
	<p>頂いたご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども同士のトラブルから怪我をしてしまった事について園での対応に納得がいけない。園で聞いた話と子どもから聞く話は全く違う。子どもの言い分をどう検証しているのか。園の方針がどうなっているのか。
⑭	<p>改善に向けての取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご心配をおかけした事を謝罪いたしました。トラブルの経緯について再度説明いたしました。今回の件について保育者が状況を見ていたこともお伝えしました。トラブルが起きた場合の対応についての園の方針を説明いたしました。引き続き、トラブルの際にはお互いの話を丁寧に聞き、根気よく、友だちとの関りについて伝えていきます。