

平成29年度 苦情一覧 《茶々保育園》

(園外)

1. 送迎時の保護者の声がうるさい。

【園の対応】

- ・園が発行する「おたより」で保護者に注意いただけるようお願いした。また、17:00~18:00にはスタッフを玄関に配置しスムーズな移動や注意を促していくようにした。

2. ゴミ出しのルールが守られていない。

【園の対応】

- ・新しいスタッフを含めゴミ出しのルールの徹底と研修を行った。

(園内)

1. 駐車場が混雑して入れない時がある。

【園の対応】

- ・懇親会、保護者会などがある場合は南側の駐車場の利用をお願いした。
- ・タイムカードの打刻後は速やかな降園、移動にご協力いただける様、掲示やお便りで伝えた。

2. 外靴が汚れた場合は知らせてほしい。

【園の対応】

- ・極端に汚れた場合はお知らせしている。降園時に対応が難しい場合もあり各ご家庭で確認してほしい。

3. 誕生日カードが当日飾られていなかった。(2件)

【園の対応】

- ・園内での2重チェックがなされていなかった。お子様、ご家族にとって大切な1日であることを再認識しチェック方法について検討し見直しを行った。

4. ウェルカムウィーク(保護者の保育参加)のその日の保育内容が事前にわかると服装などに配慮できるので、お知らせして欲しい。

【園の対応】

- ・天候などにより変更になる場合もあります。気温や活動に配慮した服装・履物での参加をお願いしたい。参加申込書に服装についての一文を加えた。

5. ウェルカムウィークは年齢ごとの活動が良いのではないかと。

【園の対応】

- ・日常の様子、本来の異年齢保育グループ(ファミリー)をご覧いただくという趣旨のご理解をお願いさせて頂いた。

6. 保育室内で職員間で叱責する姿が見られてよくないと思う。

【園の対応】

- ・保育室内での保育士間のやり取りには十分配慮していきますが、全体ミーティングで全職員に注意喚起を行った。

7. 歯磨きの大切さを伝えるためにも土曜日でも歯磨きをしてもらいたい。

【園の対応】

- ・歯磨きをする方向で検討します。

8. 「あそぼう会」について

- ①館内放送が聞こえにくかった。
- ②保護者対抗の綱引きがあったほうがよい。
- ③お相撲さんとのサプライズはよかったが写真撮影がスムーズでなかった。

【園の対応】

- ①音響は施設の最大限の音量で行った。
- ②数回にわたり募集をしたが参加人数が集まらなかった。次年度は内容を含めて検討する。
- ③力士の方のご厚意で急遽写真撮影になったため対応に手間取ってしまった。

9. 雑費集金の明細が間違えていた。

【園の対応】

- ・集金請求の手順の見直しを行い事務スタッフ間で共有した。

10. 汚れた下着が未使用の衣服の中に入っていた（2件）

【園の対応】

- ・汚れがひどい物や排泄物が付着しているものについてはその都度洗い流し、汚れもの用ロッカーに入れるか排泄物用バケツにて保管し返却をしている。今後は再度徹底を図ると同時に入れ間違いが無いよう午睡時に再確認していく。

11. 連絡帳アプリ kidsly で園からの内容が届いていなかった（2件）

【園の対応】

- ・送信漏れのミーティングを行い防止対策として遅番の保育士が再確認し送信漏れがないかを最終チェックすることを決定した。

12. 職員の子どもに関わる口調が保育士として適切でない。（2件）

【園の対応】

- ・該当する職員には保育士という仕事、心構え、関わり方などの指導を行った。また、管理職自身の問題として捉え、今後も継続的に指導を行っていくこととした。

13. 夏用帽子は浅くかぶりにくい。またサイズが小さい。改善してほしい。

【園の対応】

- ・サンプルと異なっていたため本部を介して業者に改善を申し出し、回答については随時お知らせを行う事とした。⇒今年度については無料配布することにした。

14. 写真販売について、異年齢保育グループの1つ（スマイルファミリー）だけ集合写真がなかった。

【園の対応】

- ・全ての異年齢保育グループ（ファミリー）の集合写真が入るよう配慮する。

15. 3歳児クラスの作品数が少ない。

【園の対応】

- ・4, 5歳の造形活動の際は基本的に3歳児も造形、表現活動を入れ偏りがないようにする。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々すずや保育園》

(園内)

1. 汚れても良い服、汚れについての認識について

保護者より「汚れても良い服の定義を教えて欲しい」「化学物質的な汚れがつく可能性のある活動をするときには、事前に知らせるか、汚れが落ちなくなっても構わない服を1セット用意し、着替えるかして欲しい」とご指摘頂く。

【園の対応】

- ・園長、担任を交え、両親と話しあいを行った。
活動の事前連絡や、洋服の常備については保育の思いを伝えたくて、検討することを伝えた。
- ・「汚れても良い服」「汚れ」についての認識は個々に異なることを認識し、保護者の思いや負担感にも心を寄せていくことをスタッフに周知した。

2. 誤飲の可能性への対応について

夕方、0歳児がおもちゃのネットで遊んでいたところ、口をもぐもぐと動かしているところを保育者が発見し、口の中を確認しようとしたが、なかなか口をあけてもらえず、奥まで見る事が出来なかった。その後、園長、および担任保育士が本児が遊んでいたネットを発見し、ネットに亀裂が入っていたものの、はっきりと欠けた部分は見つけれなかった。その夜、保護者より、対応について不安が残るとメールを頂き、さらに3日後、連絡帳アプリ kidsly にて、食べたネットがまだ排便されないとの報告があった。

【園の対応】

- ・本件の翌日、園長より謝罪の電話を行った。
- ・本件3日後の kidsly での報告当日、職員で共有し、状況を確認したうえで、保護者、園長、発見者の3名での話し合いの場を設け、謝罪と共に、本件当日の状況を再度説明した。
- ・園医に連絡し、万が一誤飲をしていて消化されなかった場合どうなるのを問い合わせたところ、園医より「体調に変化がない場合、未消化のまま排便されるはずである。レントゲンにも映らないし、出てこないからお腹をあけることはない」と言われた。
- ・上記の旨を保護者に報告すると共に、園にて受診することとした。

3. 保護者より、幼児室の棘が気になることのご指摘を頂く。

【園の対応】

- ・室内では、裸足で過ごすことを避け、上履きを履く対応をすでにとっていた。
- ・ささくれの目立つ部分は、こまめにやすりがけを行う事とし、床のコーティングまたは使用木材の交換を検討する事とした。
- ・こまめに掃除することを心掛ける様にした。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々おおいずみ保育園》

(園外)

1. 三輪車のキーキーという音が近所に響いている為「油を差すように」とメールでご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・すぐに油を差し、メンテナンスを行った。

2. 園庭から室内へ子どもを誘う際の子どもに対するスタッフの言葉遣いや対応に関して、ご注意をいただいた。

【園の対応】

- ・スタッフからの報告を受け、園長と主任でご自宅を訪問。状況の確認と説明を行い、スタッフへの指導を徹底していくことをお伝えした。その後、全スタッフに内容を共有し確認を行った。

(園内)

1. 保護者より「送迎時にスタッフからの連絡が無く、コミュニケーションが不足する。」とのご指摘を頂いた。

【園の対応】

- ・保護者へ謝罪をし、スタッフ間の連携方法の見直しを行った。

2. お迎えの際、スタッフが子どものいる場所を把握しておらず、伝えられた場所へ行くと子どもがいなかった。戻ってみるとその場に子どもがいた。このようなことが続いている。とのご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・スタッフで状況確認を行い、保育にあたる際の注意事項や子どもに関わる際の視点等、再確認を行った。また、保護者へ謝罪をし、スタッフで再確認を行った内容をお伝えした。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々むさしせき保育園》

(園外)

1. 近隣の方より、「送迎時に玄関付近が騒がしい」とご指摘をいただいた。

【園の対応】

園だより、保護者への一斉メール（連絡帳アプリkidslyにて配信）で周知する事とした。

玄関に職員を配置し送迎時のご家庭へ注意を促すとともに、玄関・駐輪場付近に掲示を行うものとした。

2. 近隣の方より、「送迎の保護者が横断歩道を使わずに道路を横切って渡っているため危険である」とのご指摘をいただく。

【園の対応】

園だより、保護者への一斉メール（連絡帳アプリkidslyにて配信）で注意を促した。

(園内)

1. 保育中に起きた怪我について、保護者への報告がされていなかったため、「しっかりと報告をしてほしい」とご指摘を受けた。

【園の対応】

保護者に謝罪した。

今後の改善点についてお伝えした。申し送り表のチェックを徹底するよう全体に周知した。

2. 絵画活動で洋服が汚れてしまい、保護者から「活動をする際は事前に伝えてほしい」とご指摘をいただく。

【園の対応】

急な活動内容の変更だった為連絡ができなかったことを保護者に謝罪をした。今後は、掲示板・kidslyを活用し事前に保護者へ連絡するよう周知した。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々ひがしとやま子ども園》

(園外)

- ・特になし

(園内)

1. 特定の職員の保護者に対する態度について、「朝会った時に挨拶をしない」「イヤホンで音楽を聴いているのかもしれないが感じが悪い」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・職員の教育が行き届いていなかった旨を謝罪すると共に、今回のご意見を職員と共有し、再度職員教育を実施することとした。

2. 「子どもが園に行きたがらない。叱られるから嫌だと言っている。職員の子どもに対する対応が雑なのではないかと心配をしている。異年齢保育での年少（3歳児クラス）の子どもたちへの対応の仕方、関わり方を丁寧にしてほしい」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・ご心配をお掛けしたことを謝罪すると共に、今回のご意見を職員と共有し、子どもたちへの関わり方に関して再度話し合いを実施する旨をお伝えした。また、職員がお子さんに対して雑に関わっているという事実はないという事と、いつでも園での様子をご覧頂いて構わないという事も併せてお伝えし、ご納得を頂いた。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々そしがやこうえん保育園》

(園内)

1. ボールに躓いて転倒した件についてスタッフが子どもを見切れているのか不安である。箱椅子で遊ぶなど危険が伴いそうな遊びもそばで見守っているだけではないか?とのご不安な気持ちを聞く

【園の対応】

謝罪をし事情や状況、スタッフの位置取り等今後の対応策を説明した際に、園での様子を実際見ていただく保育参観を実施。

2. 夕方のお迎えの際にもう少し園の様子や人間関係（友だちとのかかわり）など教えてほしい。積極的に園での様子を聞いてもあまりコミュニケーションが取れないように感じる。

【園の対応】

ご心配をおかけしていることを謝罪した。スタッフには、園での様子を積極的に保護者に伝えていくよう周知した。

3. 園での様子をスタッフに聞いたが、午睡しているのに「していない」、「私はいなかったの」などと言われた。無責任ではないか。おむつも替わっておらず、紙おむつに尿がたくさん出ていて便もしていた。

【園の対応】

すぐに事実確認を行い、徹底分析を行い原因を追究のうえ、対応策を報告し謝罪する。職員教育を徹底する旨をお伝えした。スタッフ間の連携・情報共有の必要や記録のあり方保護者への配慮等“自覚と責任”をねらいとした研修を行う。

4. 慣らし保育で帰宅しているのに、連絡帳アプリ kidsly に記録された昼寝の時間が帰宅後になっていた。

【園の対応】

原因追求し、入力ミスと判明。入力後、再度確認するよう徹底した。

5. けがの状況等を見ておらず、状況を説明できないのは心配。そのようなことが内容に対応してほしい。

【園の対応】

公園での活動は、広範囲になるため全体を見る監視役を置くこととした。それ以外の活動でも職員の連携を重要視し、役割・声掛けの徹底を周知する。定期的に安全管理の研修を行った。

6. 次年度に向けてシナモンと合同保育をはじめたのは良いが、集団が多すぎて落ち着かず卒園前の大切な時間がなくなってしまうのではないかと。

【園での対応】

年長児には大切な時間を部屋や活動を分けながら保育を行う予定であることを伝え、説明が足りなかったことを謝罪した。

(園外)

1. 園舎横の公園にて近隣の方より「病気の老人が寝ていて、介護もしている。騒がしいのは困る。保育園の建設に反対している訳ではないが気遣ってほしい。」とのご意見を頂く

【園の対応】

滞在時間を短くすること。毎日通わない。通路として使うときも声（大人の声含む）には、配慮する旨を職員間で周知した。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々とどろき保育園》

(園外)

- ・特になし

(園内)

1. 玄関横の駐輪場について

コンクリートとの間に芝生があるがその段差に車輪がはまり、不便で危険である。転倒にもつながる危険性もあるので対策を検討してほしい。

【園の対応】

1,055 センチ×25 センチの芝生の植え込みの範囲に周辺のコンクリート部分との段差 (2.5 センチ~4.5 センチ) を埋める為にウッドデッキタイルパネルを敷き詰めた。

2. お迎えに行ったときに担任がいない時がある。担任がいない時に一日の話がないことがあるので、こちらから声を掛けてもよいのか。

名前が分からないスタッフがいるがちゃんと紹介してほしい。

【園の対応】

匿名の投書であったので当該クラス全体に文書で回答を配布した。

(文書内容) シフト勤務の為、夕方には担任が退勤している場合もある。そのような時は他のクラスの担任に引き継いでいる。こちらからお話することが大前提だが、子どもたちを保育しながらの対応になるため、その場を離れられない場合もある。そのような時はお気軽にお声掛けください。

スタッフは部屋の前に写真と共に掲示している。しかし、イレギュラーで入る保育補助に関しては全員掲示しておらず、すぐに掲示をした。

今回のご意見は全職員とも共有した。

3. 帽子を大きいサイズに変えてほしい。

【園の対応】

すぐに交換した。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々かきのきだい保育園》

(園外)

1. 2 歳児の子ども 21 名と保育者 5 名で柿の木台第一公園に散歩に行った際、近隣の方より電話で以下 4 点のご意見を頂いた。

- ①公園の周りの方たちがボランティアで掃除をしている中、遊ぶ時のマナーが悪すぎる。
- ②昨年、柿の木を植え、接ぎ木をしていた。柵も作ってあったが、子どもたちは、その柵を超えて接ぎ木を折っていた。この行為に対して、近隣の方より厳しく子どもに話しをし、そばにいた職員にも話をしたが、職員からの謝罪の言葉が一切なかった。
- ③木の枝をもって子どもたちが走り回っている。危険だからやめさせて欲しい。
- ④職員の配慮が足りない。

【園の対応】

- ・2 歳児の職員を集め状況を確認。職員は謝罪したという認識があったが、謝罪が相手には伝わっていないものであり、対応の問題点について話し合いを行った。
- ・枝を持って遊ぶ場合は、職員が危険だと判断した場合は枝を預かるようにしているが、当日の状況判断に誤りがなかったかどうかを振り返り、適切な対応を取ることを徹底した。
- ・職員との話し合いの後、柿の木台町内会長に電話にて報告を行った。会長は「十分に気を付けてもらいながら、今後も公園は使ってください。」とのコメントをいただいた。

(園内)

1. お預かりしているお子さまの育ちに関して、「園長や保育者からの発言に問題を感じている。」とのご指摘があった。また、このことが「この園だけの問題であるのか、あるいは法人としての保育方針による言い方であるのかも確認したい。」との苦言をいただいた。

(保護者からの指摘内容)

園長より「成長がゆっくりですね。」と言われ、そのような言い方をされた事にとっても驚いた。保育の専門家であれば、子どもの状況を理解して対応してもらえると思っていた。この事に関して病院の医師や他の保育園の保育士にも聞いてみたところ、どちらからも「そのような言い方は適切ではない。」と言われた。やはり軽々しく使う言葉では無いのではないかと。

【園での対応】

法人も、また園としても、お子さま一人ひとりの育ちを、何よりも大切に考えており、今回は、お子さまの保育園での様子を、ご家族の皆様と共にお子さまの成長を見守り、喜びを共に分かち合っただけのお知らせとしてお伝えしたのですが、「成長がゆっくり」という表現については不適切であったと考えております。ご家族の皆様に対するお詫びとともにその反省を踏まえて職員間で話し合いの機会を持ちました。

(以下、園長より状況を説明し、話し合いにより確認した点)

- ①保護者への配慮が足りず、保護者の方を不快にさせた事実を受け止める。
- ②保護者への寄り添いの想いも一方的にならないように、常に相手の気持ちを考え、言葉遣いや表現方法には十分に配慮したうえで、保護者への報告や相談を行っていく。
- ③保護者との信頼関係は、日々の「安心と安全の積み重ね」と「誠実な対応」であることを再確認して保育を行う。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々いまい保育園》

(園内)

1. My オアシス（園内の保育環境スペース）で遊んで、登降園の際に時間がかかってしまうので、撤去して欲しい。

【園の対応】

園長・副園長が My オアシスの保育の意図を説明し、ご納得を頂いた。また、カーテンを設置し送迎時のラッシュ時には一度閉めるなどの対応をする事とした。

2. 洋服やシーツ等、個人の私物の紛失が多く困るとのご指摘を頂いた。

【園の対応】

ご指摘のあった該当クラスで紛失物を探したが発見できなかった為、掲示を出して経過を観察した。しかしながら、掲示をしても発見できなかった為、クラススタッフ、園長で該当保護者に謝罪し、再発防止案を伝えた。

(園外)

1. 近隣施設の駐車場に保護者が駐車している為、注意喚起をしてほしいとの要請があった。

【園の対応】

お便りや掲示にて保護者に注意を呼びかけ、保護者にも直接呼びかけを行った。近隣施設にも報告し謝罪する事とした。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々なかまち保育園》

(園外)

1. 近隣の商業店舗より、「園児がトイレで嘔吐したが、汚したまま帰ってしまった。監視カメラで確認したところ、園児が本園児だった。」との苦情があった。

【園の対応】

- ・直ぐに園長が店舗に伺い謝罪した。また、園児の保護者にも連絡したところ、保護者自身も謝罪に伺っていただけた。

その後、保護者に嘔吐等の体調不良でお迎えにいらした時は、なるべくどこにも寄らずに帰ること、また子どもからは絶対に目を離さないことをお伝えした。

(園内)

特になし。

平成29年度 苦情一覧 《茶々むさしこすぎ保育園》

(園外)

1. 近隣のご家庭から、園庭の騒音についてご指摘をいただき、防音措置について要望があった。

【園の対応】

音響測定の特任業者に依頼し、音響の測定を行った結果、特に遮音性能が低い部屋が判明した為、遮音性の高い2重サッシへの交換工事を行った。

2. 近隣のご家庭から、園庭の水はけが悪いことで隣接しているブロック塀に苔が生えている。とのご意見をいただいた。

【園の対応】

苔を取る作業の申し出をしたが、それよりも園庭の水はけを何とかして欲しいとのご要望をいただいた。

業者を交えた検討を行い、水はけの工事を2度行ったものの効果が無く、ダスト舗装等の方法を検討し施工する予定とした。

3. ちゃちゃカフェ利用者から「ベビーカーをトイレの前に置いていた方がいた。怖くて何も言えなかった。基本的にベビーカーはどこに置くのか？」との電話をいただいた。

【園の対応】

基本的には外のベビーカー置き場であるが決まりを設けておらず、混み具合や必要に応じてカフェに入れていらっしゃる場合があった。今後、園で対応しますのでお声がけし、対応改善をはかる事とした。

(園内)

1. プール遊び調査表の記入漏れで、プールに入れなかった。登園には祖母が同行したが挨拶もなく、調査表についての説明もなかったとのご指摘をいただいた。

【園の対応】

- ・挨拶に関しては廊下ですれ違った際や室内でも行っていたが、祖母への配慮が足りなかったことをお詫びした。
- ・調査表についてプール遊び初日に担任から母親に声をかけ説明を行っていたが、1度の説明ですべての保護者に伝わるだろうと過信せず、確実に伝わる仕組みを考える必要があることを職員間で共有し周知する事とした。

2. 災害伝言ダイヤル訓練ができなかった。携帯電話でも利用できるのかNTTに確認をしてほしいとのお電話を保護者（母）からいただいた。

【園の対応】

- ①配布したおたよりを見ながら手順に間違いがないか確認し、NTT ホームページで携帯電話の使用についての記載がないことを確認した。電話はつながらなかったが、園の携帯電話で試用したところ伝言を聞くことができた。
- ②上記の内容を電話して伝えたがご納得いただけず、お迎え時に父親に試していただいたところ、園のおたよりの手順で伝言ダイヤルに繋がった。

③その後、母親から電話はあり、手順のひとつが抜けていたとのことであった。

3. 1歳児クラスの保護者から、お迎え時にオムツ台に汚れ物の入ったビニール袋が置かれており傍にいた職員に「これは何ですか？」と訊いたら「お友だちのものです」と答えた。そういう認識はいかがなものか、とのご意見をいただいた。

【園の対応】

オムツ台は、お子さんの肌が触れる場所で清潔を保たなければならないところであるにも関わらず、物（しかも汚れ物）が置かれていたことと、置く場所として不適切だったことに気づかない職員に対する指導不足をお詫びした。

お伝えくださったことが認識を改める機会になった、と御礼を伝えた。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々まくはり保育園》

(園内)

1. 保護者より、5月下旬から8月下旬までに発生した怪我における説明、謝罪における対応の遅さ、園の処置に関する苦情があった。
保育中の怪我や事故につながる安全管理や未然防止策の不備、保護者への説明についての改善が求められた。

【園の対応】

- ・他のスタッフへの伝達ミスや連携が出来ていないことについて園長、主任、担任から謝罪した。
- ・事故、怪我についての応急処置や怪我の状況においての適切な処置の仕方、医療機関受診の判断と連絡の手順、事故状況と処置について説明の仕方等、具体的な内容に対してマニュアルを作成し、職員全体としての周知徹底を図った。
- ・市、区との連携を図り、事故報告、ヒヤリハットの実施状況を説明し解決に努める事とした。

2. 保護者より、避難訓練（不審者侵入訓練）において、不審者役のスタッフが黒い衣装を着用し保育室に入ろうとする行動に恐怖感を持ち、降園時に迎えに来た母親に「保育園に怖い人が来た」と子どもから報告があったとの事であった。翌朝も「怖い人が来るから行きたくない」と言い登園を嫌がる姿があり、実施方法について適切であったかとの指摘を受けた。

【園の対応】

- ・保護者に不審者侵入訓練の意味を伝えると共に、当日は事前に本当に怖い人が来たらどうするか訓練をする日であることや、皆が知っている大人が怖い役の人になるけど心配いらない等の話をクラスで事前に話し、過度に怖がらせてはいけない事を伝えた。説明する中で、訓練の必要性や内容の理解も得ることが出来た。

(園外)

1. 近隣の方が園に訪問され、「園庭に咲いている夾竹桃（キョウチクトウ）について、毒性があるのではないかと。小さな子がいるので心配になっています。」との指摘を受けた。

【園の対応】

- ・「貴重なご意見をありがとうございます。調べて対応させていただきます。」と返答のうえ、夾竹桃は千葉市の花木となっており、近隣の公園にも多く植栽されているため、市に確認をしたところ、「葉の部分は毒性があるが市から駆除や伐採を要請はしていない。樹木周辺に柵等園児が近寄らないような対策をするように。」との見解であった。しかしながら、園庭のスペースにおいて柵の設置が難しかった為、伐採の処置を行うこととした。
- ・早急に対応したことで園庭状況を確認して頂けたようで、再度の訪問で「安心しました。」の言葉を頂戴した。

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々おおわだみなみ保育園》

(園内)

1. 「子どもが家で保育者に蹴られたと訴えたので話を聞いたが、どういうことか納得がいかない。」との苦情が入る。保育者本人に事情を確認したところ、その週はその子自身の行動に乱れがあり、その保育者はその子から何度も続けてつねられたり蹴られたりしていたとのことであった。そうした中、大人でもやられたら痛いのだということを伝えたくて軽く足を当てたとのことだった。

【園の対応】

- ・どんな事情であっても、行為自体は不適切であり行ってはいけないものであるとして園長が直接保護者に謝罪した。
 - また、その子の日頃の様子や園での様子などについては、発達上の視点を含めて話し合い、今後も連携して見守っていくことを伝えてご理解をいただくこととした。また、当該保育者に関しては、事情を確認した上で園長から厳重注意を行った。
 - ・職員会議の中で子ども自身の人権を侵害するに値するような行為や誤解を受ける行為はしないようにしなければならないということを伝え、保育者としてや一人の人としての立ち居振る舞いを確認した。
2. 引っ掻きが続いていた子に対して保育者が注意をしたが、顔を逸らして話を聞かなかった為、保育者がその子の頬に両手で触れこちらを向くように顔を向けたところに保護者がお迎えに見え、「顔を無理やり向けさせる行為はおかしい」と苦情をいただく事となった。

【園の対応】

- ・その日の内に主任が母に状況を説明し謝罪をしたが納得できないとして、後日父母が来園。園長と話し合いを行い園長がその行為に関して謝罪を行った。
 - ・子どもの尊厳を奪うことになりかねない行為だということを職員会議で伝え、意識を高めた。
3. 保護者がお迎えに来たときに子どもが「他児に砂をかけられた。」と砂だらけで立っていた。その場にいたスタッフに様子を聞いたが、その後砂をかけた子だけが謝罪に来てスタッフからは何の説明もなかった。どういうことか話をして欲しかったと苦情をいただいた。

【園の対応】

- ・担当スタッフが双方の子どもの話を聞き、事情を整理し解決に導いたところで対応を終えてしまったのが原因。一連の説明を保護者にも行うべきだったので、対応が足りなかったことを謝罪し、トラブルの事情や経緯をお伝えした。
 - ・職員会議の中で保護者への対応についてスタッフ教育を行った。
4. 乳児クラスの保護者より、送迎時におむつ替えをするとお尻が汚れていることが多い。きちんと見てもらえていないのではないかと苦情をいただいた。

【園の対応】

- ・園長が謝罪を行い、今後はさらに丁寧に見ていくことを伝えた。
- ・乳児スタッフのミーティングを行い、おむつ替えの手順やお尻の拭き方、おむつ替えのタイミングなどを周知した。
- ・排泄チェック表などを用いて一人ひとりを丁寧に見ることができるよう改善を行った。

5. 八千代市役所子育て支援課より電話で園の保護者からの苦情と思われる案件があったと伝えられた。「園の職員で言葉遣いが悪く、子どもに対して威圧的な人がある。」と市に電話で連絡が入り、詳細は言いたがらなかったとのことであった。

【園の対応】

- ・全スタッフに向けてミーティングを行い、苦情の内容を伝えた。子どもに対する自分たちの言動をもう一度確認するように伝え、丁寧に関わる保育を行うように周知した。また、どんな行為が威圧的だと捉えられるのかについて話し合い、再発防止に努めた。

(園外)

- ・特になし

苦情件数 : 計 5 件 (保護者 5、外部 0)

平成 29 年度 苦情一覧 《茶々 i タワー花の森保育園》

(園内)

1. 下記内容について、保護者会の意見箱への投函および保護者会会長へのご意見申告があった。

- ① 保育園の意見箱がなくなった。これは保育園が保護者の意見を聞かないという事なのか。
- ② お誕生日カードの写真を各家庭で用意することについて、保育士撮影する写真は家庭で撮影する写真とは違うため誕生日カードに添付される写真を楽しみにしていた。手間でもあるため家庭で準備することになった経緯を知りたい。
- ③ マルシェの内容について、親も楽しめる夏祭りのような盆踊りや縁日の企画が欲しい。

【園の対応】

お問い合わせいただいた内容は職員会議にて共通理解し、そのうえで今後の対応について文書にて全家庭に配布した。その内容は以下のとおり。

- ① 所轄行政による指導監査の際に、鍵付きのものに変更するよう指示があり、準備段階であることを伝え謝罪した。
- ② 誕生日カードが成長の記録であり楽しみにしていただいている事は十分理解しているが、保育園に求められることも多様化し、撮影に時間を費やせなくなったのも事実である。撮影を通してお子さんの成長を見る機会にさせていただきたいという想いもあり、今年度よりお願いしたい旨をお伝えした。
- ③ 熱中症及び食中毒のリスクが高い為、ご理解いただきたい旨をお伝えした。

2. 担任との遊びが盛り上がってくると、わが子に対して呼び捨てになっていることが時々あり、そのことが他の子どもたちにも影響しているように感じる。

【園の対応】

直ちに事実確認を行い、事実が判明。園のルールが徹底されていないことが原因の為、翌朝園長・主任及び担任より謝罪した。

3. 園だよりの誕生児の子ども名前にふりがなが欲しい。

【園の対応】

ご指摘に感謝し、次号よりかな振りの対応を行う事を伝えた。

(園外)

1. 市営住宅の住人の方より電話にて、「洗濯物が匂い移りしてしまうためたき火をする際は事前に連絡が欲しい」とのご連絡をいただいた。

【園の対応】

直ちに謝罪し、次回より掲示等でお知らせすることをお伝えした。