

平成30年度 苦情一覧 《茶々保育園》

(園外)

1. 調理室のグリーストラップの配管清掃の音がうるさい。実施前に近隣にも事前に知らせるべきである。
【園の対応】
 - ・清掃時間を把握し、手紙を配布するなど近隣のみなさんには了解を得るようにする。
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。
3. 挨拶をしない職員がいる。
【園の対応】
 - ・挨拶はコミュニケーションの基本であり地域とのかかわりの点でも大変重要なことである。全体ミーティングで周知徹底をはかった。
4. 通り抜け禁止箇所（私有地）を散歩の際、通っていた。機材もあり危険である（2件）
【園の対応】
 - ・以前は通り抜けが可能であったが道路整備された後、通り抜けが不可となった。スタッフに周知されていなかった為、全クラスに地図を掲示して、通り抜け禁止であることの周知徹底をはかった。

(園内)

1. 降園時に駐車場が混雑して、車を止められない時がある。
【園の対応】
 - ・懇親会、保護者会など大勢が集まる場合は、園南側の駐車場の利用をお願いした。
 - ・保護者の方には、降園時のタイムカード打刻後の速やかな降園や移動にご協力いただける様、掲示やお便りで伝えた。
 - ・園内で法人内の研修がある場合、他園からの参加者には公共の交通機関の利用を依頼した。
2. 子どもの誕生日がクラスだよりに記載されていなかった。またクラスで誕生日のお祝いをしてもらえたのか写真がないのでわからない。
【園の対応】
 - ・クラスだよりが2重チェックされていなかった。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。誕生会はクラスで行っていたが写真の配信がされていなかった。今後は十分注意していく。
3. 保育室内で職員間での叱責する姿や、保育士が泣いている姿を見かけた。良くないと思う。
【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。全体ミーティングで全職員に注意喚起を行った。
4. 園内の掲示で歯ブラシの悪い見本として、我が子の歯ブラシの写真が掲示されていた。
【園の対応】
 - ・掲示物に対する配慮に欠けていた。掲示を行う際は十分に注意をする。

5. 汚れた下着（パンツ）がそのまま入っていることがあった。

【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事とした。

6. おむつが汚れたままになっていることがあった。

【園の対応】

- ・降園の際は、おむつが汚れていないかを確認し、ご家族に引き渡しを行っているが、日常的にも汚れなどには十分注意し早目に対応をしていく。

7. 職員の子どもに関わる口調やしぐさが保育士として適切でない。

【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。

8. 行事の際に急な人数制限を行うと、楽しみにしている祖父母が参観できない事にもなり、配慮に欠けるのではないかと思う。

【園の対応】

- ・会場の人数制限などで急なお知らせになってしまいご迷惑をおかけしてしまった。今後は、行事の在り方、安全性など踏まえ会場を決定し、事前にお知らせできるようにしていく。

9. 土曜保育のチェックが多すぎる。働く保護者の立場になっていないのではないか。

【園の対応】

- ・土曜日の保育申請は、月単位での申請、週単位での申請があるが、職員体制や食数にも大きな影響があるため、事前に把握して保育士の勤務体制を整え、無駄なく、より安全に配慮した活動を行いたいと考えている。今後も利用される皆様には、ご協力をお願いしたい。

10. 2歳児クラスの子どもが薄暗く寒くなっているにも関わらず全クラスの中で部屋に入るのが一番遅い。子どもたちも寒そうで風邪の原因にもなるので改善すべきである。

【園の対応】

- ・外より部屋に入る時間はその日の天候や気温、そして遊びや活動が中断されないよう判断し決定している。しかし、2歳児という年齢を考えると早目の入室が必要であり今後は十分注意していく。

平成30年度 苦情一覧 《茶々すずや保育園》

(園外)

1. 周辺道路の通行マナーについて

駐車場側道路のバス停を利用の方より「保育園の保護者と思われる方が、自転車に乗ってバス停そばを通った際に、鈴を鳴らされたり「どいてください。」と強い口調で言われたりすることがある。また、道をあけてもお礼もない。そもそも鈴を鳴らしたり、道路の右側を通行したりするのは、違法ではないか。」とのお電話をいただく。

【園の対応】

- ・保護者に対し、連絡帳アプリkidslyにて交通ルールを守り互いに気持ちよく道路を通行、利用できるようお願いするとともに、駐車場や近隣の道路の安全確保についてのお願いをエントランスに掲示した。
- ・職員に対しミーティングを行い、連絡帳アプリkidslyでの配信内容を含めて周知し、今後とも地域の方々への配慮も欠かさずに行いながら、日々の保育活動を行っていくよう伝えた。

(園内)

1. 写真販売（日常の保育の様子）廃止について

卒園アルバムの作成等にあたり、日常の保育の写真がなくなるのは困る。今まで通り販売をして欲しいとの要望をいただく。

【園の対応】

- ・写真としての販売はなくなるが日常の様子の写真撮影がなくなるものではないことや、保育の記録として撮影をする場面は増えていることを説明する。さらに連絡帳アプリ kidslyにて毎週金曜日に、クラス投稿とは別に、写真のみをアップロードすることをお伝えした。
- ・また、卒園アルバム用には、例年通り USBでのやりとりで、データとして写真をお渡しすることもお伝えした。

2. 行事内容、保護者参加行事変更について

保護者参加行事であった夕涼み会（夕方実施）がなくなり、日中の保育の中で「夏まつり」として行う事について、4月の懇親会の際に「近年の夏の暑さに対する熱中症予防等の安全に配慮しての措置であること」を説明し、また、懇親会欠席者については変更点とそのねらいや意味を記載した文書を配布していたが、その後、「なぜ中止になったのか。市内の他園では開催している園もある。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・再度、ご意見をいただいた保護者の方に口頭で、安全配慮の点で判断したこと、および保育園のねらい等をご説明した。

3. 園内での与薬について

他の園では与薬を行っている園もある。なぜ出来ないのか。とのご意見をいただく。

【園の対応】

- ・与薬は医療行為となるため、厚生労働省通知に従い園では与薬することできないことをご説明した。

- ・受診する際は、医師に「日中保育園に通っていること」を伝え、服薬時間の調整等、医師の指示を仰いで欲しい旨をお伝えした。
- ・また、アレルギー緊急薬、ダイアップ、エピペンなどについては引き続きお預かりするのでその際にご相談いただきたい旨をお伝えしました。

平成 30 年度 苦情一覧 《茶々おおいずみ保育園》

(園外)

1. 業者への注文書（FAX）の誤送信が数回あり、間違って送信したお宅から園に連絡を頂く。

【園の対応】

- ・電話を頂いた際に謝罪をし、注文用のFAX番号を機器に登録し送信ミスを防いだ。

(園内)

1. 園で子ども同士のトラブルがあった際には保護者にも伝えてほしい。相手の子にけがをさせてしまったことを知らず、相手の保護者の方とお会いしたときに初めて知った。スタッフから連絡をもらえなかった事はコミュニケーション不足ではないか。とのご指摘を頂く。

【園の対応】

- ・保護者の方へ謝罪をし、園での様子の連絡について再度検討を行う。子ども同士で解決している場合でも、内容を検討し保護者への伝達をするように改善した。

2. 他児の排泄物で汚れた衣類を間違えて混入して保護者へお返ししてしまった。返却方法も排泄物と衣類などすべて一緒になっていたのも、すべての衣類に臭いがついたことをご指摘頂く。

【園の対応】

- ・汚れた衣類の返却方法をスタッフで再度確認し、排泄物等のついた衣類の処理方法について再検討をする。また、汚れ物を処理する際に子どもの名前を確認することを徹底して行うこととする。

平成 30 年度 苦情一覧 《茶々むさしせき保育園》

(園外)

- ・特になし

(園内)

1. 乳児クラスの連絡帳で、複数人の園児に対して同じ内容の文章が使いまわされていた。個別の連絡帳の意味がないのではないか。

【園の対応】

- ・再度、連絡帳の書き方について職員に指導を行い、「茶々だより」にて回答した。

2. 午睡用のバスタオルが紛失してしまい、午睡時に子どもが使っていなかったことに気づいていなかった。また、保護者から紛失について相談を受けたスタッフが、別の件に取り掛かってしまい速やかに対応をしなかった。

【園の対応】

- ・午睡時の準備確認を徹底すること、対応者が責任を持って速やかに対応すること、保育中に保護者対応ができるようスタッフ間で連携をとること等をスタッフへ指導した。

3. 子どもの怪我が多く、園の安全面の取り組みに対して不安があるとのことご意見をいただく。

【園の対応】

- ・安全管理委員会を強化し、毎日のヒヤリハット共有と毎月のミーティングでの分析に取り組んだ。また、臨時の懇親会と個人面談を開き、園の取り組みについて報告を行った。

平成30年度 苦情一覧 《茶々ひがしとやま子ども園》

(園外)

1. 近隣にお住まいの方より「早朝6時頃に茶々のゴミの回収をしているようだが、その音がうるさい。時間帯を変えるか、ゴミ置き場の場所を変えてほしい。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・園長より謝罪をすると共に、ゴミの回収を依頼している業者に連絡をし、ゴミの回収時間を変更した。その旨をお伝えし、ご納得頂いた。

2. 近隣にお住まいの方より「朝早くから開園していて、子どもや大人の声がうるさい。目が覚めてしまう。以前はこんなに早い時間から開園していなかった。」とのご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・園長より謝罪をすると共に、区立の幼稚園から私立の認定こども園へ移行した経緯をお伝えした。また、朝夕の時間帯は大きな音を立てることのないよう、職員や保護者の方に周知する事をお伝えした。「園が必要な事は理解している。配慮して頂ければ大丈夫です。」と、ご納得頂いた。

(園内)

1. 朝会った時に挨拶をしない職員がいるので指導して欲しいというご意見を頂いた。

【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. 「男性職員の女兒に対する関わり方が気になる。男性保育士として、女兒にどのように接するべきか指導をしてほしい。」というご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・男性職員・女性職員に関わらず、子どもたちへの関わり方について再指導することとした。

3. 「異年齢保育は保育士の技量が問われる。また、グループ毎で違うテーマを設けていることで差が生じる。その辺りを見直した方が良いのではないか。また、グループ間での情報共有が足りていないのではないか。」というご意見を頂いた。

【園の対応】

- ・ご不安を感じさせてしまっている事に関して謝罪をした上で、異年齢保育をベースにして生活をしている意味合いについてお伝えした。また、次年度は学年別の活動や、保護者の方同士が関わる機会を充実させる事を併せてお伝えした。異年齢グループ間の情報共有に関しては、昼に職員ミーティングを実施し、改善することをお約束した。

平成 30 年度 苦情一覧 《茶々そしがやこうえん保育園》

(園内)

1. 保護者の方から区役所に匿名でご意見があった。(匿名につき謝罪や対応内容は直接お伝えできなかった。)

①テレビ・雑誌の取材が多い。子どもの露出や情報開示に関しては、取材内容や媒体によって毎回、同意書を取るなどで対応してほしい。また、事前に取材の内容を確実に知らせてほしい。取材で外遊びに行ける日に行けなかった事もあるのではないかな？

【園の対応】

- ・取材の内容等を事前にお知らせするとともに、事前に同意書をとる仕組みとした。子どもの負担になるような無理な計画は立てていないことを説明しご理解いただきたい旨を、区役所を通じてお伝えした。

②連絡帳アプリを使用しているが保育中に打ち込みをしているのを見た。

【園の対応】

- ・打ち込みをしている事実がないことを職員に確認した。しかしながら、登降園の時間の確認・出欠の確認をするのに携帯を開いている事実があり、画面をタッチする動作は、誤解を与えることがあるので場所等を変えて行う等、注意するようスタッフに周知徹底するとともに、原則保育中の打ち込みはしないことを再度共有した。

③連絡帳アプリで連絡した内容を確認してないのではないかな？連絡した内容を初耳のように聞くスタッフがいる。

【園の対応】

- ・事実確認をしたところ、勤務シフトによっては出勤時に確認できないと、そのまま確認漏れになってしまうこともあったので、担当クラスの内容は確実に見ることをスタッフに周知した。

④玄関のオートロックの暗証番号を防犯のために変えてほしい。

【園の対応】

- ・暗証番号を変更した。また、今後にも必要に応じて定期的・臨時的に変更を行うこととした。

⑤法人のインスタにプールで遊ぶ女の子の水着姿が掲載されていた。配慮が必要なのではないかな。

【園の対応】

- ・プールの写真は削除した。どのような内容のものを掲載するかも配慮していくよう法人本部とも確認し周知することとした。

2. お迎え時に体を触ると熱く帰宅後、熱を測ると発熱していた。子どもの様子をよく見てほしい。

【園の対応】

- ・謝罪するとともに子どもの様子に気を配り体調の変化に気づけるよう意識し、検温をする等の対応ができるよう周知した。

(園外)

1. 保護者の登降園時の交差点でのマナーが悪い。園で注意喚起してほしい。

【園の対応】

- ・現地交差点を確認し、写真をとり連絡帳アプリにて指摘のあった交差点でのマナーを守るように伝え周知した。

平成 30 年度 苦情一覧 《茶々そしがやこうえん保育園 分園 Park side》

(園内)

1. 外国からの視察団の来園があり、送迎時にその様子をご覧になっていた保護者より「園関係者以外の方が園内に入る際、衛生管理面を考えれば消毒しないで入室する事は不適切ではないのか。」とご指摘を受ける。

また、大勢の来客がある時には、保護者にもお知らせが欲しいとご意見を頂く。

【園の対応】

玄関に手指の消毒器具が未設置だったので謝罪をし、すぐに手指消毒スプレーを設置した。

また、大勢の来客がある場合には、事前に保護者の方にお知らせをすることとした。

(園外)

1. 近隣の方が来園し「園の前の道路に、たばこの吸い殻が落ちていた。以前（園が出来前）はなかったもので、園の工事関係の業者によるものではないか。」とご指摘を受けた。

【園の対応】

謝罪をし、工事関係者に、たばこの吸い殻やごみなどの投棄をしないよう伝えた。また、朝夕、園周りの掃除をしているが、職員にも通勤や退勤時にもごみなどが落ちていたら、片付ける様に周知徹底した。

平成30年度 苦情一覧 《茶々とどろき保育園》

(園外)

- ・ 幼児クラスが3Fのテラスで夕方遊んでいる時に自宅のテレビの音が聞こえず、うるさく感じると匿名で電話があった。

【園の対応】

- ・ 遊ぶ時に大きな声を出すと近隣の方がどう思うか、声を小さくする等、子どもたちと話し合った。
- ・ ご意見をいただいた方には、改善策をお伝えしたいのでと連絡先を伺ったが、丁重にお断りされた。

(園内)

1. 夕方延長時間にお迎えに行ったら、クラスに子どもの姿と保育士がいなかった。

【園の対応】

- ・ 状況を確認したところ、その際、部屋には幼児の子どもたちしかおらず、保育士は子どものトイレの介助をしていた。
当該児は他のスタッフと事務所にいたために、保護者は不安を覚えたものであった。(乳児がおらず) 幼児のみであっても保育士が目を離す時間があるのは危険なので、このような時は他のスタッフに声を掛けるよう全員に周知した。

2. 幼児クラスにおいて、叱り方が行き過ぎているスタッフがいる。預けることに不安を感じる。

【園の対応】

- ・ スタッフより事情を聞き、今一度、子どもに対する対応の姿勢を確認した。多くの子どもたちの保育をしながらの解決が難しい時などは、事務所スタッフに声を掛ける等、一人で抱え込まないように指導を行うこととした。
- ・ ご指摘頂いた保護者に対しては、スタッフとの話し合いの内容をお伝えしご理解頂いた。

平成 30 年度 苦情一覧 《茶々かきのきだい保育園》

(園外)

1. 「送迎時、駐車場待ちの車で渋滞が起こり大変危険。」と近隣の方からご意見を頂く。

【園の対応】

- ・渋滞の発生に気付いたら、すぐに園内全体に放送を入れ、なるべく早く車に戻ってもらうように案内する事とした。
- ・園便りに「保護者の方の少しずつの工夫や協力が、気持ち良い環境づくりに繋がります。駐車場の利用にあたっては、お待ちいただいている方への気配りやご配慮をよろしく申し上げます。」と記載し、協力を仰いだ。

(園内)

1. 連絡帳アプリ kidsly に投稿されるクラスごとの写真の質や量、内容に差がある。

【園での対応】

- ・園全体で3つの統一したルールを作った。
 - ①0, 1, 2 歳児クラスは毎日連絡帳を返信する。
 - ②夕涼み会・あそぼう会(運動会)・茶々フェスティバル(お遊戯会)は、保護者の方にも見せてもらっているので配信はしない。
 - ③0, 1, 2 歳児クラスは、週1回お子様の活動の様子が分かる写真を配信する。

2. 挨拶をしない職員がいる。

【園の対応】

- ・各部屋の定例会議で、保護者の方とのコミュニケーションの重要性およびその基本である挨拶の大切さを確認し合い、指導教育を行った。

平成 30 年度 苦情一覧 《茶々いまい保育園》

(園内)

1. 写真撮影・販売会社の写真のクオリティーが低くなっているのではないかとのご意見とともに、園としての対応の依頼を頂いた。

【園の対応】

- ・当該会社には、保護者からのご指摘があったことを伝え改善を求めた。保護者の方も、園がきちんと認識している事に対して安心していただいた。

2. 頭しらみを発症しているお子さんの上着は分けておくべきではないかとご指摘を頂いた。

【園の対応】

- ・ご指摘頂くまで気付かずにいた事を謝罪し、今後は分ける対応を行うことを説明した。

3. お子さんがトイレに 1 時間 30 分も籠っていた事をスタッフから当該保護者に伝えた際、保育士が気付かずにいたことへの不安感を与えてしまった。日頃から子どもの人数を確認する等、防止策を講じる要望を頂いた。

【園の対応】

- ・詳細を確認し、経緯と今後の防止策をお伝えした。

防止策として

- ①子どもにも、トイレや部屋から出る際にはスタッフに声を掛けることを再度伝える。
- ②戸外での活動同様、入室時や活動の節目などの人数確認をし、習慣化する。
- ③トイレを離れる際には子どもたちが個室にいないかを声掛けだけでなく目視確認を行う。

4. 行事の会場変更・日程変更について、ご意見を頂いた。

以下頂いたご意見

- ①そもそも延期は必要なのか。
- ②会場が変わることを園はどう思っているのか。
- ③なぜ 2 週間後に変更したのか。

【園の対応】

- ①インフルエンザでお休みが重なり、この状況では行事に参加できない子どもや、練習不足が考えられること、また、参加できた場合であっても病み上がりのお子さんが一箇所に集まることで 2 次感染発生のリスクがある事も考えて延期を決めたとの説明を行った。
- ②日程変更により園内開催になったが、舞台の設置等を行い対応することをご説明した。
- ③次の行事との関係上 3 週間後にずらすことは出来ず、また、子どもたちの気持ちを持続させる為にも 2 週間後に決めたことの説明を行った。

(園外)

特になし。

平成 30 年度 苦情一覧 《茶々なかまち保育園》

(園外)

特になし。

(園内)

1. スタッフの子どもへの声掛けに対して、子どもが傷つかないような声掛けをお願いしたいとご意見を頂く。

(おむつ替えを嫌がる子どもへの声掛け・軟便が出ている子どもへの声掛けなど)

【園の対応】

- ・ご意見を頂いた後、全スタッフミーティングで共有し、ご指摘以外の事例も出し合いながら、子どもの人権をふまえた今後の保育について確認し、しぐさや言葉かけ等を見直した。

平成30年度 苦情一覧 《茶々むさしこすぎ保育園》

(園外)

特になし

(園内)

1. 2月に園での保育活動中に子どもが怪我をした。この件について、園長から保険でのお見舞金が出ると聞いた。5月、保険会社から見舞金の支払い通知葉書きが自宅に届いたが、保育園から本件について連絡がない。そのことについて保育園の体制について説明が求められた。

【園の対応】

- ・ご意見をいただいた当日のお迎え時に謝罪し、お見舞金をお渡しした。保護者の方からは、保険手続きの短縮化を望んでいるのではなく、問い合わせないと物事が進まないことに不満を感じているとの指摘であった。
- ・原因として、保険金を扱う担当者が園長から園長補佐に替わった際に、業務引継ぎが不十分であったことを説明し、今後改善していく旨をお伝えした。

2. 療育に通われているお子さんがいる保護者から「あそぼう会（運動会）で、5歳児がブリッジやV字バランス・飛行機などの床運動演技に取り組むことについて、お友だちと同じようにできないことで本人が傷ついたり、お友だちに迷惑をかけたりにするのではないかという不安がある。」とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・保護者に了承を得て療育のご担当の方に連絡を取り、当該児が取り組みやすいような伝え方や方法を学んだ。その内容を保護者に伝え、了承を得てからその方法で当該児に関わった。また、練習の様子をビデオで確認したいとの希望があったため、そのように対応をした。結果、当該児は練習にも積極的に取り組み、当日にも満足感を得られるような活動となった。

平成30年度 苦情一覧 《茶々まくはり保育園》

(園内)

1. 連絡帳アプリ kidsly で出欠席連絡以外の機能（熱、便、睡眠の情報）を活用すれば保育室内にある健康調査表の紙に書く時間が短縮できるのではないかとのご指摘があった。

【園の対応】

- ・各保育室での登園時受け入れの際、当日の健康状態を「健康調査表」に記入してもらっていたが、重複の手間と連絡帳アプリ kidsly の活用に入力の確実性が定着されてきたため、年度明けに連絡帳アプリ kidsly で、出欠席連絡以外の機能（熱、便、睡眠の情報）を利用できるよう改善した。

2. 使用済みのオムツの持ち帰りは感染・衛生上の点からも問題あり。料金を払ってでもいいので園で処分してもらえないか。との要望があった。

【園の対応】

- ・法人全園で年度途中に、登園の際の紙オムツの持ち帰り廃止を決定していたが、職員への周知徹底が不十分であり、一部の内容変更（排便のみ園で処分）で職員が理解していたものであった。伝達の不手際を反省し、再徹底を図った。

3. オムツカバーやパンツがよく無くなることが気になる。汚れ物を入れる際に注意してもらいたい。とのご意見をいただいた。

【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。
- ・掲示におい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、再発防止に努めることを約束した。

4. 園内の掃除が行き届いていないと感じる事が時々ある。靴箱内の砂がたくさん残っているとのご指摘があった。

【園の対応】

- ・子どもたちが安心して衛生的な保育環境で過ごせるよう、スタッフが意識して環境を整えることについて職員に徹底した。

(園外)

1. 日照時間が短くなる時期、薄暗い駐車場で保護者同士が話し込み子どもが遊んでいるので危険と感じる。照明を明るくできないか。とのご意見をいただいた。

【園の対応】

- ・照明自体は4か所設置してあるが、時期的に暗さが生じるとのご指摘の為、駐車場側のランチルームの照明を点灯し明るさを確保することとした。保護者の方には、園便りで降園時の安全について注意喚起のお願いを掲載した。

平成 30 年度 苦情一覧 《茶々おおわだみなみ保育園》

(園内)

1. 八千代市役所子育て支援課より匿名の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。「子どもに対する態度が威圧的で、保護者に挨拶を返さないスタッフがいる」という内容であった。

【園の対応】

- ・全スタッフに向けてミーティングを行い、苦情内容を伝えた。子どもに対する自分たちの言動を再度確認するように伝えた。また、威圧的な態度とはどういうものか、どんな行動が威圧的にみられるのかを話し合い、子どもを一人の人としてとらえることや人権についてのミーティングを行い、再発防止に努めた。

2. 「外遊びの後、着替えをしていない日があった。そのことを遅番のスタッフに伝えたがわからないと言われた。子どものことをきちんと見てもらえているのか心配で不信感につながった。」と指摘があった。また「帰りに担任より『パンツを履かずズボンを履いていた』と伝えられたが、朝は履いていたはず。園でパンツを無くしたのではないか。どのくらいの時間パンツを履かずにいたのか」との不審が伝えられた。

【園の対応】

- ・着替えをきちんとしたか確認ができていなかったこと、スタッフ間、そして保護者とのコミュニケーション不足が背景にあったと考えられる。担任間での保育の流れの見直しと事実確認を行い、その後スタッフミーティングを開いて今回の内容と今後の対応を周知し、朝の視診を徹底すること、一人ひとりが細やかな保育を行えるように流れやしぐさ、言動を見直すことを伝えた。

(園外)

- ・特になし

苦情件数 : 計 2 件 (保護者 1、外部 1)

平成30年度 苦情一覧 《茶々 i タワー花の森保育園》

(園内)

1. クラス担任の言動や対応について不快な思いをしていることを園にも知っておいて欲しいと園長と主任に相談があった。

(ご指摘内容)

- ①保護者に対する言葉遣いや接し方がいい加減で手抜き感がある。保育者から「行事等で子どもにやって欲しいこと(ピアノや太鼓など)」が伝えられた際、保護者が子どもに対して興味関心が薄いのではないか。と有無を言わず指摘されたことがあった。
- ②子どもへの注意の仕方が厳しい。命令口調であるため、考える力を育む保育という園の理念とはほど遠いように感じる。
- ③子どもがいるのにも関わらず、職員同士での雑談が多く、その会話時の言葉遣いが大柄で聞いていて不快感がある。

【園の対応】

- ・すぐに本人や他の職員に事実確認を行った。職員に悪意はなかったものの、保護者の不安や憤りを与えてしまうような言動があったこと、不快感を与えてしまった事実について担任に反省を求めた。また、信頼される保育者の振舞いについて考え、改善するよう注意した。保護者の信頼を得るための関係作りや子どもの尊厳を守る保育の在り方等について、職員教育が徹底されていなかったことが原因の為、翌朝、園長及び担任より謝罪した。不快な思いをさせてしまったことは事実であることから、今後このようなことがないように保育者の言動について全職員で確認した。

(園外)

- ・特になし