

2017年05月22日

申出人 保育園保護者

(内容) 朝、自宅で作った新聞紙の帽子を被って登園した。自分の子はこだわりが強いので、よく帽子以外のものを被って登園する事がある。しかし、保育士がそれを乱暴に取っ
てしまい子どもが大泣きした。子どもへの乱暴な態度を改めるよう教育して欲しい。と
の内容で、鹿児島市保育幼稚園課の担当まで電話があったとの事。

(園の対応) 市からの電話を受けた時点で、朝、当該園児と対応した職員に話を聞いた。
被ってきた紙袋で前が見えず、危なかったので頭から外した。ちょうど風に煽られて乱暴
に外したように見えたのではないか。との事。保育士の対応としては、外すのではなく、
子どもが納得して自ら外すよう援助、声掛けしていく事が大切であることを指導した。

2017年05月28日

申出人 近隣住民

(内容) 日曜日に音の出る工事はやめて欲しい。と保育園に電話があった。

(園の対応) 斫り工事はすぐに中止し、工事業者と相談の上、音の出る工事を、平日午睡
以外の時間に充てることにした。

2017年08月04日

申出人 保育園保護者

(内容) 園外保育で、園から提供した弁当の中にタルタルソースが入っており、それに気
付かず本児が口にしてしまい、口まわりに赤みが出た。その事をなぜ知らせないのか。ま
た、なぜ除去の食品に気付かなかったのか。今後の対策はどうするのか。との内容で、
当該児の担任に話があった。

(対応) 卵除去の対象児童であった為、卵焼き等が入っていないかは確認したのだがタル
タルソースには気付かず申し訳なかった。もっと数人の目でしっかり確認すべきだったと
いう事を保護者に謝罪した。すぐに知らせなかったことに関しては、口にしたのが少量だ
ったこともあり、冷やして対応したら赤みも数分で消えた為、お迎え時の報告で良いと思
ってしまった。今後の対策としては、除去食願いの用紙に連絡のタイミングの希望を書き
込んでもらうようにし、職員会議等でもヒヤリハットの事例として報告し、除去食の児童
に対しては数人で声をかけあって確認し、事前に間違いを防いでいくことを話し合った。

2017年03月07日

申出人 不明

(内容) 市役所保育幼稚園課から電話を受けた。内容としては、「我が子が苛められているので、相手の親との話し合いをしたい。」との事。

(対応) 匿名の電話だったため、苛めの内容やどの年齢なのかもわからなかったので、全年齢クラスで「思いやりの心」や「生活の中での出来事」を挙げて、お話しや紙芝居等で子ども達に伝えていく事をした。今までも行ってきていることではあるが、「苛める」という事について、自分の気持ちと相手の気持ちの違いに気付かせる良い機会ととらえて、生活の中で都度行っていくようにした。

2019年09月19日

申出人 保育園保護者

(内容) 8月23日の親子バーベキュー時に、駐車場が無いので帰りが徒歩だと暗い中を歩かないといけない。そのことについて考えていないのか。

(対応) 当日は園庭をバーベキューと花火の為に使うので、駐車場の確保が出来ないこと。例年のようにお泊りではないので、あまり遅くならないうちに帰れることを伝え、納得して頂いた。当日も親子で楽しまれていた。

2019年09月19日

申出人 保育園保護者

(内容) 8月19日(月)に自分のオムツと違うオムツを履いて降園してきた。その後身体全体に発疹が出て病院を受診した。医師からはオムツの刺激が原因ではないかと言われた。薬を処方してもらい飲んでいる。腫れた感じが出ていた発疹の塊も少しずつ引いてきている。オムツの取り間違いで酷い事になり、自分も仕事を休んだ。直接肌に触れるものなので、名前の確認を確実にし、間違いの無い様にしてもらいたい。

(対応) 夕方母親から連絡があり、園長(会に出席のため外出中)に報告。園長からの指示により担任と事務長が児童の自宅を訪問し謝罪をした。園に戻り、オムツは特に肌への影響が大きいのので、名前を必ず確認し本人のものである事を確認してから履かせることを、全職員に、特に未満児担当職員は注意をするよう指導周知した。保護者へも園の対応をお知らせし、今後十分に気を付けることを伝えた。また、家庭訪問をして園の対応を細やかに伝えたことで母親は安心して下さった。

2021年01月27日

申出人 保育園保護者

(内容) 職員室前の短時間保育記録ノートに記入に行った際、職員室から出てくる職員が自分に向かって挨拶をしなかったのが気に入らないとの事。

(対応) その職員に聞き取りをした結果、熱心に記入をしていた為、邪魔になってはいけないと配慮して声をかけなかったとの事で、それが誤解に繋がった事を保護者に話し、お詫びをした。今後は積極的に声をかけて挨拶するようにしたいと思うと話したところ、理解をして頂いた。

2021年01月27日

申出人 不明

(内容) 1歳4か月の長男の成長に不安がある。表情も乏しく応答も無いので、何か障害があるのではと心配している。周囲の理解がなく不安である。今後どうしたらよいか、具体的な問題と自分の気持ちの整理をしたい。との相談。

(対応) 電話での相談だったので、支援担当者が話をした。お母さんの不安な気持ちを受け止めながらゆっくりと話をした。内容としては、1歳半健診が保健所であるので、その時に不安な点を箇条書きにして相談することもできる。また、専門家の助言が必要であれば保健所で対応してくれることなども話をした。最終的にお母さんも落ち着いて話を聞いてくださり、少し道が見えたと言ったようだった。

令和2年度 相談・苦情報告

R3.1.27

【内容】 ★保護者より

・発表会にさくら組の保護者だけでなく、他のクラスの保護者も参加したい。参加できないのは不公平である。

【対応】

・コロナ禍により、発表会の開催を保育園内で行う事、また卒園児となるさくら組の保護者1名のみ参加となることをお伝えし、事前にお知らせ等も出し、保育園としても苦渋の決断であることにご理解を頂けるよう話をした。

・観覧については厚労省の室内平米数を基準として入室できる人数を考えた。

・近隣の小中学校でも発症報告があり、園児の安心安全を優先した結果であることにご理解いただいた。

R3.3.24 ★鹿児島市保育幼稚園課より

【内容】

・鹿児島市保育幼稚園課に利用者からの苦情有り。

内容としては、卒園式に大阪から来鹿した伯母さんが卒園式に参列できなかったことに対して、①家族は皆保護者なのに「伯母は保護者ではないので出席できないと言われた」②ルールを守ってと言われたことに腹が立った。というものだった。保育園として、事前に周知していたのかどうかとの問い合わせであった。

【対応】

・保育園としては、事前にコロナ禍における卒園式開催において、子ども達を守るために参列者を保護者1名（通常時保育園に送迎している方）とする旨のお知らせを2回出している。また、出席される保護者には2週間前からの検温と健康観察をして頂き、厳重な防止策を取っての対応であった。大阪の伯母さんにも参列して頂きたい気持ちは大きくあったが、2週間前からの検温実施、健康観察を実施して頂いていない事や、そのころの大阪が感染拡大が著しかった事などを鑑み、お断りをしたことを保育幼稚園課にも伝えていた。

令和3年度 苦情・相談に関する報告

R3.4.13

【内容】 ★地域の住民の方より

・夕方時間帯に、横断歩道の傍に車を止める保護者がいる。危ないから注意をして欲しい。

【対応】

- ・注意喚起の貼り紙をし、保護者に園便り等で呼びかけをした。
- ・駐車禁止の看板をより目立つよう工夫し、横断歩道の前後5 m以内に止めないよう誘導員も呼び掛け、お願いをしている。

R3.4.15

【内容】 ★保護者の親戚より

・卒園式の出席者が一人になった経緯を保護者に伝えるようにとの依頼

【対応】

- ・コロナ禍であり、卒園式の会場が保育園のリズム室である事から、密を避けるために保護者お一人の出席をお願いした経緯があり、文書や口頭で何度かお知らせをしたところである。保護者にはその旨の文書を郵送した。また行政からも経緯の報告を要請されたので、卒園式からの経緯を詳しく口頭で話し、文書でも郵送した。

R3.7.12

【内容】 ★保護者より

・〇〇職員が朝の挨拶がきちんとされないから不快である。

【対応】

- ・当該職員には「声の出し方、相手の目を見ること、笑顔で大きめの声で相手が聞こえているか意識すること」などの指導をした。また、職員全体に挨拶の大切さや自分からすることの必要性などを指導した。保護者には今後一層気を付けることをお伝えし、ご了承頂いた。

R3.8.10

【内容】 ★近隣住民より

- ・園庭が駐車場になる 10 分前くらいに、園の前の横断歩道の近くに止める保護者がいるので注意して欲しい。

【対応】

- ・誘導員が立つのが園庭開放する 17 時になっているので、気付いたら注意をするようにしている。保護者へは園便り、貼紙などで注意喚起をし、防犯カメラで気付いた時には注意をしに行くようにした。

R3.9.7 ★保護者より

【内容】

- ・前回 7 月に挨拶をしない件で苦情を呈したが、改善されていない。きちんと挨拶されない事は不愉快である。言ったにも関わらず改善されていない事に関して、もう一度同じことがあったら行政に訴える。

【対応】

- ・前回当該職員及び全職員に対して指導をしたが、本人およびその他職員に関しても気を付けて意識して挨拶はしているようである。しかし、保護者にそれが伝わっていないのが問題で、「やっていないと思われている」ということになる。今度は前回にもまして意識を促すよう「職員は園の顔であること」「挨拶は自分から笑顔で大きめの声ですること」などを再度指導した。
- ・保護者に対しては、まずその気持ちを受け止め、新人なので保護者からも気軽に声掛けをして頂くよう話した。