

# 苦情受付内容一覧 【平成28年度】

										【施設種類】		保育		【事業所】 香里敬愛保育所							
①	28年	4月	16日	土	15時	受付場所	職員室	受付方法	電話	申立者	匿名	受付者	主任保育士	対応者	主任保育士	事業種類	保育所	部門	保育		
内容	「金属音がうるさくて、長時間されていますが何とかありませんか」 「すぐにやめて下さい」 「以前電話をした時に保育園の工事をしていないということだったが、下のデイサービスではしていると市に聞いた。身内(同じ施設内で)でしているのなら教えて欲しかった」  ※15時前よりこいのぼりの杭打ちを行っていた										分類	環境	対応	電話対応中に、杭打ちをすぐに終了させることを伝えた。その後杭打ちも終了。						経過	第三者委員への要請の必要性
	終了	不要																			
②	28年	6月	20日	月	9時	受付場所	保育室	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	担任保育士	対応者	園長代理	事業種類	保育所	部門	保育		
内容	6月17日の懇談内で、保護者が体温計(0歳時は朝の登園時に検温を行う)について担任に話をした。 直後に担任から報告を受けた園長代理が体温計の計測時間を調べた(90秒)。以前の30秒測定の体温計では誤差が生じるので現在の体温計を使用。その場にいた保護者にその旨を伝えて、現在使用中の体温計を使ってもらうことを要求した。  6月20日に連絡ノートにて「もっと速い(測定)体温計がないと困る」と言った訳でもないのに、対応(言い方)に対して、今後は気付いたことがあっても伝えることはないと思います。と記述されていた。										分類	対応内容	対応	6月20日のお迎え時に保護者、担任、園長代理で保護者と話をさせて頂く。 お母さんへの返答『1分半でした お母さん頑張ってくださいね』と早急に要望に対して返答しなければならないというこちらの思いの中で、お母さんの思いを受け止められない言葉で不愉快になられた。役員でもあるので、他の保護者の意見も含めて言わせて頂いたとの事。謝罪を行い、今後も何かあれば言って頂きたいと伝える。 後日、計測時間が短い体温計を購入し使用できるようにした。						経過	第三者委員への要請の必要性
	終了	不要																			
③	28年	7月	11日	月	18時	受付場所	職員室	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	担任保育士	対応者	担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育		
内容	7月11日『長靴を紛失した 同じ長靴でサイズ違いのものは靴箱にずっと置かれている』と保護者より早出職員が話を聞く。担任に同様の内容を伝えた。担任が紛失物について、長靴の持ち主の名前を入れて貼り紙を行い全体に通知した。 同日のお迎えの際に『名前を出して貼り紙をしてほしくなかった』『他児の長靴を見つけてほしいが、こちらの長靴は見つからなくていいのに』と保護者より。保護者は自身の思いが園に伝わっておらず不快な思いをされた。										分類	対応内容	対応	気持ちを汲み取れなかったことに謝罪した。配慮不足もあつた点について今後気を付けていくことも伝えた。 貼り紙は全て取り外し、保護者了承のもと名前の記入はせずに内容を変更して掲示を行った。						経過	第三者委員への要請の必要性
	終了	不要																			

④	28年	9月	29日	木	19時	受付場所	職員室	受付方法	電話	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	園長代理	事業種類	保育所	部門	保育
内容	9月29日、降園して父親とお風呂に入って話をしている時に急に泣き出した。理由を聞くと、ご飯後の粘土遊びの時に、『園長代理に眠たかったから救急車に連れていってもらおうといいよと言われた』と聞いた。本人は救急車に乗せられるという不安で思い出し父に話した。本当にこのような言葉がけをされたのであれば、怖がらせて育てるとい教育なのか、もう少し子どもたちが頑張ろうとモチベーションを上げれるような関わりをしてもらえないのか不安を感じる。言葉の重みを少し考えて頂きたいとの内容。										分類	保育	対応	9月30日のお迎えの際に父親と話をする。父親の言い分を聞いた後に、昨日の事情を説明。少し話は食い違いはあったが、救急車の言葉は確かに発した為、不安を与えてしまったことを謝罪した。父親も喘息もち、本児も病み上がりでしんどい時もあるので様子をみて配慮してほしいとの事だった。今後、不安がらせることのないに保護者の思いに真摯に受け止めさせて頂いた。				経過	第三者委員への要請の必要性
	終了	不要																	
⑤	28年	12月	3日	土	17時	受付場所	職員室	受付方法	電話	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	12/311:30～の給食(卵入り三色丼)を全部食べた後、午睡中13:45に顔が赤くなり、目が腫れていることに担任が気付く。すぐに氷で冷やし様子を見るが体全体にアレルギー反応が出てきた。14:10頃に保護者へ連絡する。15:00頃お迎えに来て帰られた。その後園に電話があり、「どのくらいの量の卵を食べたのか、担任との間では卵を減らすことになっている」(前回にも1回出ており、その際担任と話していた)との内容を受ける。その後担任が電話を掛け直し対応する。「急に量を増やすのであれば一言、言ってほしかった」とのことだった。										分類	説明不足	対応	母親と話し合いをする。思い違いがあったことを伝え、土曜日に起きたことの謝罪をし、今後の対策として、卵の入ったメニューは除去をするということをお話する。その後、家庭からアレルギー検査の為受診をされる。卵の数値は低く食べてもよいとの診断が出た。今年度まで除去の対応を行うこととなる。				経過	第三者委員への要請の必要性
	終了	不要																	
⑥	28年	12月	13日	火	18時	受付場所	保育室	受付方法	来園	申立者	保護者	受付者	担任保育士	対応者	担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	保育参加に参加していた保護者のうち1名が参加後にカラー帽子に大きなレースをつけてもってきた。あまりにも派手であった為、担任間で話し合い、上司にも確認した上で、レースを取ってもらうことを保護者に伝えることになった。また、別の子どもも同様に制服の装飾はワンポイントにとどめてもらえるよう、両保護者にお伝えした。翌日、前者の保護者より、話があると申し出があり、『カラー帽子に危険なものをつけている訳ではない なぜはずさないといけないのか納得できない なぜこのタイミングで言ってきたのか』ということ。また、もっとわかりやすく書面で記載するなど全体にしっかり呼びかけてほしかった とのこと。										分類	対応内容	対応	4月の入園の時点できちんとお伝えできていなかったことを謝罪。今後、全体にワンポイントのみの装飾にとどめてもらえるように伝えていくこと、また、入園時に配布する入園者心得にワンポイントの大きさも決めた上で記載をする。クラス内でも保護者へ伝えていくこととお話した。保護者は『スモッグや帽子ぐらい自由でいいではないか』という思いはあったが、今後園全体で徹底していくことを伝えた。				経過	第三者委員への要請の必要性
	終了	不要																	

⑦	28年	12月	26日	月	時	受付場所		受付方法	連絡ノート	申立者	保護者	受付者	担任保育士	対応者	担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	12/22に園児が他の園児に噛みついてしまい、直接謝罪のご連絡を入れて頂くよう連絡先の番号をお知らせした。翌週12/26の連絡ノートにて『これから連絡先を他の方に伝える際は、先に確認を取って頂けますか』という内容が書かれていた。									分類	対応内容	対応	入園の際に連絡先(他の園児保護者)をお伝えすることもあるとの説明が、園児保護者様に確実に伝わっていなかったことが原因であったので、今後入園の際の説明には配慮することとする。(相手方に連絡先を知らせて大丈夫ですとの返答を頂けた)					経過	第三者委員への要請の必要性
																		終了	不要
⑧	29年	1月	31日	火	17時	受付場所	職員室	受付方法	来園	申立者	保護者	受付者	担任保育士	対応者	担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	最近の3歳児クラスの夕方の延長保育時の子どもの様子、職員の対応が気になる。 ・お迎えに行った際に保育室から出ている子どもがいる。我が子も出ている日があったが、担当職員は気づいていなかった。 ・玩具の扱い方(片づけ方)が乱雑。落ち着かない様子の子どもの担当職員の声掛け対応が不十分に感じる。 ・担任は延長保育引き継ぎの時に、過ごし方等お約束を伝えたりしているのか、17時以降職員室に担任がいるならば様子を見に来たりできるのでは。 という点で、子どもの安全に関わることなので十分に対応してほしいとの話であった。									分類	保育	対応	謝罪と園として、クラスとして対応の見直しを行っていくことを伝える。翌日の保護者からの連絡ノートより『嫌なことを言ってしまう』とお詫びの文面が書かれていた。以後、職員配置の見直しや、担任からの引き継ぎ、遊びや玩具の内容など見直し、延長保育時を過ごしている。					経過	第三者委員への要請の必要性
																		終了	不要