

## 意見・苦情・要望について

### ●令和3年度

発生年月日	意見・苦情・要望内容	意見・苦情・要望解決内容
令和3年4月	登園する際に子どもが肌着を着ていなかったことに関して、お迎え時に初めて来た祖母に対して担任としての挨拶もなく、嫌味な言い方で肌着を着てくように言われて不快な思いをしたと苦情がありました。	担任及び該当職員と振り返りを行い、事実を確認し、まずは担任としておばあ様と初めてお会いするということをして失念していたため、挨拶をしなかったことに関して謝罪をしました。肌着の必要性に関しては、わかりやすく説明をして理解していただきました。
令和3年5月	さつまいもの苗植えが、5歳児のみの参加となっていたことに関してのご意見。前年度(5歳児の受け入れのない園で、当時は4歳児が年長児であったため)芋掘りも当時の4歳児が参加した。コロナ対策というのは理解できるが、行事参加に偏りが出るのはいかなものかというご意見をいただきました。	今年度は地主の都合で例年よりも遠い場所での芋掘りとなったこと、姉妹園との日程の兼ね合いや園バスの手配の関係上、今年度は5歳児が代表として芋掘りに参加することにしました。様々な状況の中で園運営を行っていますが、すべて細かくご説明が出来ない部分に関してはお詫びをし全年齢を通じて決して偏りのある保育は行っていないことを理解していただきました。
令和3年6月	年度初めのクラス懇談会についてはZOOMを用いて開催しているが、個人面談についてもZOOM等オンラインで行なうことは出来ないのかとご意見をいただきました。	コロナ対策として、オンラインでの懇談会が始まり、保護者の方々からは好評なご意見をいただいています。個人面談に関しては、年に1回だけ直接、お子さんの成長や園として考える個々のお子さんの成長目標等をお伝えできる唯一のチャンスと捉え、映像を通してではなく直接、体温を感じながらお伝えすることを目的と考えています。今後も、コロナの状況をみながら実施していくこととなることを丁寧に説明しました。
令和3年9月	緊急事態宣言下で当園自粛できる日は協力していたのに、昨日登園したときに玄関に子どもが手作りしたお月見団子が飾ってあった。自粛期間中の為、全員が参加することは難しいと理解しているが「全員で作った作品です」といわんばかりの物を玄関先に置くのは、参加できなかった子どもが残念な気持ちになるのではないかと感じたこととご意見をいただきました。	団子作りに関しては、欠席児の材料も確保しており、登園した際に作ることをできるよう準備をしていたことをお伝えしました。登園自粛に協力している家庭もある為、できる限りの配慮をして保育を行っていますが、対応が難しいこともあることの理解も求めた。
令和3年11月	登園時、受け入れの保育者が子どもに対して挨拶をせず、父親にだけ挨拶をしたこ	お電話でお話をした際に、まず「靴の脱ぎは着は保護者がやるのか、保育者がやるの

	と、朝の支度をしている間に保育者がどこかへ行ってしまい、不快な気持ちになったこと、普段は預ける際に子どもの体調等確認されるのに何もなく、父親が予防接種の事を伝えた際にやっと体調のことを聞いてきたこと等、朝の受け入れの保育者の対応に関しての苦情がありました。	か？」という質問がありましたので「決まっているのではなく、子どもが自分でやろうという気持ちを大切にしている」と説明をしました。また、園内カメラで事実確認をし、担当の保育者にも聞き取りをした上で、不快な思いをさせてしまったことのお詫びをしました。
令和3年11月	↑上記の件、改めて登園時に父親に謝罪をする。謝罪については理解を示してくださったが、苦情を申し出た日に直接謝罪をした相手が父親ではなく母親だったので、その対応に関して不快に思ったとのご意見がありました。	夫婦間で思いは常に共有していただきたいこと、父親と母親のどちらに伝えるかまでの対応は、園としては難しいことを入園前に「入園のしおり」と施設利用同意書でも明記しているので、両親揃って面談する日を調整していただくようお願いしました。後日面談には園長・副園長が立ち合い、まずは上記内容の受け入れの件に関しては謝罪をし、園としては保護者対応する保育者は一人に限定できないこと、保護者は常に情報を共有していただいているという前提で、両親それぞれへの対応はできないことを改めて伝えました。
令和3年11月	登園時、園に子どもを預ける際に指定の場所に並んで順番に行っているが、列が出来ているにも関わらず、並ばずにそのまま中に入り預けている保護者の姿を何回か見かけている。園から運用について再度周知をお願いしたいとご意見がありました。	登園時の預け方・お迎え時の引き取り方については『入園・進級のしおり』に記載されていますが、徹底されていなかったということで、再度「園からのお知らせ」という形で保護者に周知を行ないました。
令和4年1月	2月に行われる生活発表会について、ご意見をいただきました。 ①生活発表会について、乳児クラスと幼児クラスとで不公平感が否めない。 (乳児クラスに関しては前日に発表を行い、後日DVD販売を行う、幼児クラスに関しては予定通りの日程で人数制限を設けながら行う。) ②にじ組以下は前日発表を行うのであれば、希望者のみ見学をさせてほしい。 ③発表会当日はプロのカメラマンで、	「園からのお知らせ」という形で保護者に周知しました。 ①のお返事…乳児クラスの場合、着替え・排便その他諸般の理由で保育の手が多く必要となり、滞留時間が長くなり、また幼児クラスの保育運営に比べ、時間の想定が著しく難しく、限られた環境下で限られた室内スペースでの発表を考え、乳児クラスに必要な職員数・乳児の園児数・保護者数を考えると、誠に残念ではありますが開催が難しいと判断しました。

	<p>前日はプロではないことは不公平。 ④人数制限の必要性は理解できるが、観覧制の説明がなく納得できるものではない。</p>	<p>②のお返事…お気持ちは十分に理解できるが、出入りの人数を減らすことにはならないこと、当園のように乳児クラス・幼児クラスが1フロアで保育運営を行っている施設はスペースの確保が難しく、有観客での発表会と通常保育を同時に行うことは、様々なお子さんの『プライバシーの保護』が徹底されない為、前日に有観客にすることは難しい現状です。</p> <p>③のお返事…乳児クラス発表日の保育士の増員、写真撮影を委託している業者・DVD撮影業者・舞台設置業者・照明業者との日時」調整をし、乳児クラスもプロのカメラマンが撮影することが可能となったことをお伝えしました。</p> <p>④のお返事…①と同じ内容です。</p>
<p>令和4年1月</p>	<p>生活発表会では制限が必要と判断しているのにも関わらず、ベ이스ターズ野球教室のイベントを開催しているのは何故か、納得できる回答をしてほしいとのご意見がありました。</p>	<p>日々コロナウイルスの影響で大小関係なく、常に行事の開催有無や変更の判断をしなければならない中で、何とか子どもたちにできる範囲の中でも、成長や思い出作りになる行事を1つでも開催できれば…との思い一心で、今回の野球イベントを以下の点に考慮した上で実施としました。</p> <p>①屋外のみの実施であった。</p> <p>②出入りする外部者の人数を減らし、PCR検査が陰性との確認をとった。</p> <p>③全クラスでの活動時間を当初の予定時間より短くした。</p> <p>④時間短縮の観点から、0歳児～3歳児は体操とスターマンとの記念撮影のみに内容を変更した。</p> <p>⑤野球教室は4, 5歳児のみで規模を縮小して行なった。</p>