

意見・苦情・要望について

●令和4年度

発生年月日/クラス	意見・苦情・要望内容	意見・苦情・要望解決内容
令和4年4月 そら組 (5歳児クラス)	・帰宅後におでこを痛がり、給食前に転んでテーブルにぶつけたと言っていた。「朝は大丈夫だが念のため休む」と連絡帳アプリで連絡があった。	・おでこをぶつけたと言っていた日に当該児が泣いたり訴えたりしてくることがなく過ごしていた為、その日の様子を複数の職員への聞き取りと、防犯カメラでも確認したが本児が言っていたぶつけた時間や場所と一致する映像はなかった。保育者が把握していなかった為謝罪して、実際にぶつけたときすぐに気付ける体制を再度組直し、職員全員で事故のないよう見守りを強化し、また、ぶつけた等の時は、子どもたちに伝えるようにと伝えた。
令和4年4月 そら組 (5歳児クラス)	子どもが40度の発熱で嘔吐もあったため、病院を受診し腹部エコー検査をした。結果問題なしであったが、その時期、園が休園で当該児が濃厚接触者に該当するので、PCR検査の協力をお願いした。 大きな病院では検査ができないため、検査ができる病院を紹介すべきだとかなり苛立った言い方で言われた。	・PCR検査をしてくれる病院を探し紹介し、予約の仕方まで細かくお伝えした。 結果、本児を含め家族全員がコロナ陽性であった。
令和4年5月 そら組 (5歳児クラス)	・ムヒの塗布に対する希望届を配布した際、「署名と捺印の両方をしなければいけない理由を教えて欲しい」と質問があった。	・顧問弁護士にも問い合わせ、今後署名だけになる可能性はあるが、署名・押印でご協力いただけるようお願いをした。
令和4年8月 ゆき組 (0歳児クラス)	・昨日発熱したと連絡があり、迎えに行ったが、帰宅後は熱が出ていない。38度以上の熱の翌日は、お休みに協力してほしいと言われても、両親共に有休はほとんどなく、ベビーシッターさんはお金がかかるし、祖父母は遠くにいるため、今後の不安。	・0歳児の場合は、特にお子さんの安全を第一に考えていただきたいこと、1回の検温でお迎えをお願いしている訳ではないので、ヘルパーさん登録や病児保育等の資料をお知らせし、丁寧な説明をした。

<p>令和4年9月 つき組 (3歳児クラス)</p>	<p>・運動会前、当該児が競技によってはスムーズに参加できない場合の対応について事前にお話をしたが、決めつけた言い方をされたようで、不愉快とご指摘を受けた。</p>	<p>・不快感を与えてしまったことをお詫びした。まだ運動会当日まで時間があるので、当該児がスムーズに競技に参加できるよう、ご家庭でも協力してもらえる方法を考え、園としても努力することを伝えた。</p>
<p>令和4年9月 ほし組 (4歳児クラス)</p>	<p>・クラスには他の子よりも成長がゆっくりな子がいることは理解しているが、最近ケガが続いているため、今後年長になって鉛筆などをもって大きなケガにつながるのではないかと心配。色んな子がクラスにいる中、ケガをさせないために、園としてどのように対応するのかと質問があった。</p>	<p>・ケガが続いているということで、他の職員にも聞き取りを行ったが、その事実は確認できなかった。入園してから4年間で3回程度、子ども同士の関りについては、お互いの気持ちを聞き、保育者が仲立ちすることで関わり方を示していくことで対応していること。また、クラス全員のお友達が仲間として成長のゆっくりや早いは関係なく、一人ひとりを大切に関わって保育を行っていることをお伝えした。</p>
<p>令和4年11月 ほし組 (4歳児クラス)</p>	<p>・給食の準備中に職員が机を移動している際、突然走り寄った子どもが机に頭部をぶつけてしまい、謝罪すると共に病院を受診する旨を電話で伝えた。お迎え時、母に経緯を説明したが、状況説明を母がマイナスな事ばかり言われ、不信感を抱いているので、今後は父に電話で伝えて欲しいと要望された。今回の件について事実関係を周りにいた職員、また映像でも確認し、父に電話にて事実をお伝えした。1回目の電話ではご理解いただけたが翌日、対応職員に電話して欲しいということで連絡を入れた。前日とは異なり、感情的な言い方で試すような質問をしたり、攻撃的な言い方で、組織的な悪意が感じられると言われたので面談をお願いした。 電話所要時間 1時間30分</p>	<p>・ご両親と面談を行った際、園として事実関係を丁寧に説明し、組織的な悪意等ないことを伝えると、そんなことは言っていない、自分たちは園を信頼している等、先日の電話とは全く異なる対応であった。お子さんのために園としてできることや、保護者の方にご協力していただきたい点等もお話はしたが、肝心な部分に関しては、ご理解いただけず、平行線のまま、2時間以上の面談となってしまい、解決には至らなかった。</p>