

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>平成 24 年 7 月【保護者より】 3・4・5 歳児が同じ部屋になったことで年長の子が幼くなり、就学に向けて不安。</p>	<p>縦割り保育のメリット・デメリットを説明し、活動は歳児ごとに行っていることを見てもらい理解いただいた。連絡帳に 5 歳児としての活動を書いたり、クラス便りも同様に工夫することとした。</p>
<p>平成 24 年 7 月【保護者より】 担任が変わる時は 1 か月前には知らせてほしい。</p>	<p>次月入園してくる子どもの決定が前月 20 日頃であり、やむを得ない場合に担任を一部変更することがあることを説明し理解を求めた。</p>
<p>平成 24 年 8 月【保護者より】 1 歳児の部屋にいる子どもが多く、のびのび遊んでいないように思える。</p>	<p>朝夕の受入時の体制を変更し、日中は園庭やホールで遊ぶ時間を増やすよう見直しを行った。</p>
<p>平成 25 年 1 月【保護者より】 園児が右耳を打撲し内出血と腫れ。父親から「ケガをさせるな、その後の対応が悪い」などの苦情。</p>	<p>職員が付き添い整形外科を受診、冷やせば大丈夫との診断。十分にお詫びし、ケガが無いよう気をつけて見ることを伝えた。また、小さなケガであっても必ず降園時に報告することを失念しないよう、園長から職員全員に指導した。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>平成 25 年 4 月【保護者より】 今年の担任とは合わない。表情が見えないし、何を考えているのか分からない。</p>	<p>当該保育士に笑顔での保護者対応を指導し、連絡帳でも細かな様子を伝えていくようにした。</p>
<p>平成 25 年 5 月【地域の方より】 5/8、オレンジ色の帽子の子どもたちと、先生 2 名が公園のつつじを取っていた。きれいに咲いている花を取るとはどういうことか。</p>	<p>事実確認をし、当該保育士 2 名を厳しく指導した。また、子どもたちに「花を取る行為はやってはいけないことだった」と話をした。園長・主任・当該保育士で現地公園へ行き状況確認し、落ちていたゴミを拾い、自治会長に事情を説明しお詫びした。</p>
<p>平成 25 年 12 月【保護者より】 昨日の園でのケガを担当が知らないようで、登園時に「家でケガされたんですか？」と聞かれた。クラスで情報共有すべきだと思う。</p>	<p>園児のケガは事務室のファイルで共有するようしていたが、できていなかった。クラスだけでなく、全職員でも共有するよう、徹底した。</p>
<p>平成 26 年 1 月【保護者より】 駐車場での他の保護者のマナーが悪い(特に夕方)。エンジンをかけたままだったり、出庫時に右へ出たり、立話をしていて邪魔だったりする。</p>	<p>夕方、しばらく駐車場整理に立ち、マナーの悪い保護者には声かけを行った。また、駐車場についてのお願いを玄関に掲示し、一定の改善がみられた。</p>
<p>平成 26 年 1 月【保護者より】 感染性胃腸炎の恐れがある子どもがいたら、流行しないよう保護者に検査を促してはどうか。</p>	<p>感染症が出たときは、玄関に掲示しているのでそれを見るようお願いした。検査については、園医から保護者に勧めないよう言われている。症状がある子には、引き続き病院受診を勧めていくことをお伝えした。</p>
<p>平成 26 年 1 月【保護者より】 登園時、子どもと別れるまで受入れの保育士に会えないことがあり、出欠確認を徹底してほしい。玄関のボードでその日の出来事が分かるが、保育士からも話を聞きたい。</p>	<p>園庭テラスに職員がいないときは、事務室に声をかけてもらうようお願いした。また、1 日の様子はできるだけ口頭でも伝えるよう配慮し、連絡帳への記入を充実させることとした。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>平成 26 年 6 月【保護者より】                      迎えの時、担任から「眼が赤いのは家でケガしたのでは」と言われ、責任逃れのように聞こえた。家ではそのようなことは無かった。</p>	<p>保育士の見ていない時に起きるケガもあるので、そのような言い方は不適切であったとお詫びした。断定したような言い方をしないよう、園長より職員を指導した。</p>
<p>平成 27 年 2 月【保護者より】                      保護者交流会で、上の子は恵下山に散歩、下の子はホールでホットケーキ作り。保護者として一人しか参加できないので、上の子は園内での活動にできないのか。</p>	<p>年度末ということもあり、各年齢の成長した姿をみていただけるよう、企画している。時間差で活動するので、それぞれ少しずつでも参加いただけないか。日頃の活動に親子で参加いただくことで、保護者同士の交流を図りたいことを説明した。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>平成 27 年 4 月【保護者より】 延長時間帯、迎えに行くと子どもが玄関ホールに一人でした。肌寒いのに薄着で靴下も履いておらず、紙おむつはおしっこでいっぱいだった。</p>	<p>ちょうど全員がホールから 1 歳児室へ移動していた時で、当該児が一人ついて来ていないことに気づき保育士が戻ったタイミングだったことを説明した。おむつの件と上着の件を謝罪し、靴下についてははだし保育であることに理解を求めた。</p>
<p>平成 27 年 6 月【保護者より】 登園用の靴が見当たらないので、探してほしい。すると、隣のクラスの靴箱に同サイズの同じ靴があり、持ち帰り記名した。後日もう一方の靴が出て、どちらか分からなくなった。</p>	<p>話を聞き、もう一方の保護者にも確認。靴にも記名していただくようお願いした。</p>
<p>平成 27 年 8 月【地域の方より】 (18:15 頃) お宅の保育園はうるさい。何時でも寝ている人はいるんですよ。落合保育園や幼稚園は、お宅のようにうるさくない。今すぐにやめて、静かにして。</p>	<p>夏祭りを 17:00-18:30 で実施しており、音楽や太鼓の音が響いていた。ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません、と謝罪。音響のボリュームを下げ、早めに切り上げた。今後、園の北(山の上)に位置する県営住宅にも事前のお知らせを配付し、音量を十分に気をつけることとした。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>平成 27 年 5 月【保護者より】 登園時、車を後退駐車しようとする隣に駐車している車に娘が一人で走って水筒を取りに戻ってきて、危険であった。</p>	<p>当該保護者に確認をとり、子ども一人で駐車場に行くことの危険性を伝え、今後そのようなことの無いよう話をした。</p>
<p>平成 27 年 6 月【保護者より】 先週から体調不良が続いていた園児、熱もなく元気で日曜に外出したそうで、月曜に登園。検温すると微熱があり、二人の保育士が「熱が上がったら連絡します」「休みの日はゆっくりできるといいですね」と連続して発言。母親より「休日の過ごし方まで言われたくない」と苦情があり、その日はすぐに父親が迎えに来た。</p>	<p>母親の思いに寄り添う配慮が足りなかったことをお詫びし、慎重に言葉を選ぶよう園長から職員を指導した。また職員会議で議題に上げ、言葉の使い方や対応についてグループ討議を行った。</p>
<p>平成 27 年 8 月【保護者より】 迎えの時、母親から汚れ物について。「おしっこ汚れの服が、他の汚れ物袋（エプロン・手拭き等）の中に入っている。臭いがついたらとれないから別にしてほしい」「ズボン等に砂が残っている。もっときれいに洗ってほしい」</p>	<p>おしっこがついた衣服は、必ずトイレのバケツに入れるように徹底した。水遊び後に着替える際、おしっこをしているか確認が不十分で他の服と一緒にしていたこともあったので、臭いを確認するようにした。汚れ物の袋を 2 つ用意してもらい、分別した。泥や砂のついた服は丁寧に洗うよう徹底した。</p>
<p>平成 27 年 9 月【保護者より】 迎えの時、担任が洗濯に行っていたり他の子を見ていて子どもの様子を話してくれない。登園時も似たような状況があるので、1 日の様子をしっかりと伝えてほしい。</p>	<p>そのような思いをさせてしまったことをお詫びした。担任は降園時間帯はホールにいるようにし、保護者に 1 日の様子を伝える。園児を小グループに分けているが、担当外の子でも話ができるよう、職員間で申し伝えることとした。</p>
<p>平成 27 年 9 月【保護者より】 朝、母親より子どものケガについて確認の TEL。「右目の下が青くなって腫れているが、昨日園で何もなかったか？本人は友達とぶつかった、と言っている。今日はこれから病院へ行く」小児科を受診し、虫刺されでもなく何かしらの外傷によるものだろうとの診断。本人も痛がっていないため、様子を見ることとした。翌日、腫れもひき回復。</p>	<p>前日降園時の対応保育士に確認し、主担任から母親へ TEL。「昨日の夕方、腫れてはいなかったが右目が二重になっており、母親にも確認してもらっている。もし保育士の見えていない所で何かあったのであれば申し訳ない」腫れやすい体質とのことで、気をつけて見ていくこととした。</p>
<p>平成 27 年 9 月【保護者より】 （下の子のクラス担任から）9 時までに登園するよう繰り返し言われた。遅くなる理由は上の子のクラス担任に言っていた。職員間で連携（情報共有）してください。</p>	<p>9 時過ぎて登園することが続いており、何度か複数の職員から早めの登園をお願いしていた。上の子のクラス担任に事情を確認し、下の子のクラス担任と情報共有した。きょうだいを通園している場合の情報を共有するよう徹底した。保護者に「不快な思いをさせて申し訳ありません。伝えていただきありがとうございます」とお詫びした。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。