

# 令和2年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：伊勢原愛児園

意見・要望等受付件数	12件
第三者委員への報告件数	0件

NO	受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
1	5月29日	制服を着てこなかった子に対し、着てくるように話したことに對し、保護者（母）から言い方が厳しすぎると注意を受けた。	制服を着てきてほしい旨を伝えたが、本児にはうまく伝わらず、保護者にも誤解を与えてしまった。言葉の選択に配慮が欠けていた。	否
2	6月3日	登園したところ、「お父さんの仕事が休みの時は、休んでください。」と命令調でいわれた。園の雰囲気は良くて選んだのにショックであり、仕事中もずっと考えてしまった。安心して預けることができない。不安であると言われた。	家庭保育が可能なときは、家庭で保育してもらおうことが従前より保育制度の原則だということを保護者に伝えたかったが、うまく伝わらず誤解、不安を与えてしまった。言葉の選択や伝え方に配慮が欠けていた。	否
3	6月29日	子ども自身に、持ち物整理・出し入れをさせるには、持ち物を入れるカゴの位置が高すぎるのではないかと指摘を受けた。	改善策を園長が提案し、担任2人でカゴの位置等を検討し変更した。	否
4	7月6日	就学相談を勧めたところ保護者が疑問を持ち、連絡帳に納得できない思いを書いてきた。	（市）巡回相談を受けたところ、専門の方から就学相談を勧められたので保護者に話したところ納得できなかった。連絡帳の内容をもとに、入園時からの担任・主任・園長で本児の様子等の話し合いをし事実確認をしていった。個々面談時（7/14・父）に就学相談を勧められた経緯を文書で欲しいと言われたので作成し手渡した。今後もこのような時は文書で保護者に渡したほうが良いとご意見をいただいたので、保護者への伝達方法、伝達手順等再考することにした。	否
5	7月16日	駐車場で子どもたちが遊んでいたりと、他人の車に出入りしているのが気になる。また、自分の子どもも仲間に入りたがっているのも嫌である。なんとかしてほしいと言われた。	以前から、園だよりやホワイトボードなどで保護者に注意喚起をしていますが、8月1日発行の園だよりに再度掲載する。また、そのような光景を見かけた職員は注意を促すよう再確認する。	否

# 令和2年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

6	7月21日	給食のカレーのおかわりが出来なかったのはどうしてなのか納得できないと言われた。	担任に事実確認をすることと、園としての給食時の約束（規定量を食べたらおかわりできる）をその場では伝えた。担任に事実確認をしたところ昨日はおかわりがなかった。おかわりがある時は給食時の約束で行っているそうなので、その旨をしっかりと子どもと保護者に伝えるように言った。	否
7	8月17日	担任が子どものことをキチンと見てくれているのか、また、送迎時の会話等で気になる発言があったと母から指摘された。	保育時の配慮、会話時の言葉の選択等により保護者に誤解、不信感を与えてしまった。保護者と担任が信頼関係を再構築できるよう、何でも話していくように助言した。（関係性をくずしたくないので、ずっと悩んでいたとのこと）	否
8	9月1日	他児の言動、行動について指摘された。	他児の行動や対人関係等については、その都度指導をしていることを伝え、また、何か気になる本児の様子があればすぐに伝えてもらうようにした。ロッカーや、席の配置の見直しも行った。他児の保護者にも伝えた。（他の保護者からも言われたことがあるため）	否
9	11月17日	子ども同士のトラブル時の担任の対応について我が子だけが叱られたのではないだろうかと言われ指摘が母からあった。	子ども同士のトラブル時は、当事者一緒のところでお互いの話を聞いていること、何があっても手を出してはいけないこと、やり直すこともやめること、理由（何故）を言うこと（今回は本児が「遊ばない」と言ったことからトラブルになっている）を保護者に伝えたがうまく伝わらなかった。 （この対応は今回のトラブルに限っての対応ではない）また、相手に怪我（目の下に傷）をさせてしまったので、本児に濡れタオルで冷やしてもらったが配慮に欠ける方法だった。（本児も腹部を叩かれたが「大丈夫」と言ったので相手には特に何もさせなかった）→今後は子どもにはやらせないことを職員に周知した。	否

# 令和2年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

10	11月18日	登園時に母から「昨日の事で納得がいかない為、先生と話がしたい」とかなり怒っている様子で言われた。降園時、園長と話し合いの時間を持った。	昨日のことも踏まえて、担任の我が子や他の子に対する言動、態度等が気になっている。他の保護者は陰でいろいろ言っているが、我が家は陰で言いたくないので直接、園長や担任に言うようにしているし今後もそうするとのこと。子どもや保護者に不快な思いをさせた事は謝罪し、今後も何かあれば職員を指導していくことを伝えた。担任に対する誤解、不信任は否認ないので、歩み寄る意識を持てるように助言した。	否
11	12月10日	担任の子どもに対する態度、言動等が改善されていないのはどういうことなのかとTELにて父から指摘された。（我が子が遊んでいた物を壊したにもかかわらず謝ってくれなかった等）	「夜遅くてもいいから今日中TELがほしい」と言われたので、担任に事実確認をし（壊してしまったが謝った等）園長が保護者（父）にTELをした。今回のことは、事実確認をしたところ担任は謝ったと言っていたが本児に伝わらなかったということ、「ごめんね」だけではなく「後で一緒に作ろう」等のプラス一言が大事だったと思うが、そこが抜けていたということを話した。担任へ保護者等から、指摘があればすぐに本人に伝えていること、改善点なども一緒に考えていることを伝え、担任も本人なりに努力していることを話したが、保護者は100%の納得はしていない。	否
12	2月10日	ロッカーの場所替えをクラスでしたらしいが、我が子の場所だけ変わっていないのはどうしてなのか、いじめなのか教えてほしいと母から言われた。	担任に事実確認をしたところ、たまたま同じ場所だったそうである。母に降園時そのことを伝えると、「いじめじゃなかったならいいです。」と納得してくれた。担任への不信任を募らせている保護者なので、また、誤解を与えてしまった。先にたまたま場所変更がなかったと言うべきだったと担任には伝えた。	否

# 令和2年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：比々多保育園

意見・要望等受付件数	7件
第三者委員への報告件数	0件

NO	受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
1	4月16日	新入園児の保護者より 身体にあざがある。子どもにつねられたのか保育士がつねったのか知りたい。	園では、この様な行為はないと説明したが、納得できない様子。園側から市役所に連絡した。母親が何を根拠にこのようなことを言ってきたのか分からないが、これからも誤解のないように保育をしていくことを全クラスに話す。	否
2	4月16日	新入園児の保護者よりミルクを飲ませてくれなかった。	迎えが早かったこと、前回のミルク時間から時間がたっていないことを説明したが納得せず。	否
3	6月15日	迎え変更について 母親が来れないので、友人に迎えに行ってもらおう連絡をしたが、園に断られた。一緒に住んでる友人でもだめなのか？	基本、保護者の送迎義務なので理解を求めたが、納得せず。何度も話し合いをして納得していただいたタイミングで入籍した。以降は父親となり、迎えもできるようになる。	否
4	7月21日	友達につねられた。その時の担任の対応について	本児もしつこくしていたからけんかになったと説明して母親が激怒。それを引き金に、園の職員の態度について不満を言う。話を聞いていたが、理不尽なこともあるので、内容をよく確認する必要があると感じた。	否
5	7月28日	職員の対応について（送迎時の対応・人によって態度が違う）転園も考えているとのこと	本児の兄が通っていた時からの不満があったようでかなり怒っていた様子。話をよく聞き、職員全員に話をして態度について改善していく。	否
6	10月23日	園の前をを通る方からの意見。（匿名電話）子どもへの口調がきついと感じる	その都度職員に伝えて改善するようにしていると話すのが、結果的に改善されていないということが外部からの指摘をされてしまった。今後も改善できるように指導していきたい。	否

# 令和2年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

7	1月23日	クラスの担任から仕事が休みの時は8時30分から16時30分までの保育を命令された標準時間認定なのに、預けられないのか？子どもの生活リズムをこわしたくない。保育料を払っているのに。保育所保育指針にのっとって保育をしていないのではないか（保護者支援）。	保護者が「命令された」と言ってきたので職員の言動のことだと思っていたがそうではなく、園の決まりの根拠を話してくれないと従えないと言ってきた。仕事が休みの時の家庭保育の必要性について説明をし、命令ではなく協力をお願いしていることを伝えたが、納得できない様子だった。再度園長側からお願いをしたその後、8時30分から16時30分の保育時間での送迎にご協力いただいている。	否
---	-------	--	--	---