

# 令和3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	3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	6月8日	園の駐車場に、保護者が溜まっている。今日も、子どもが飛び出し危険であった。なんとかしてほしいと、事務所に伝えてきた。	再三、保護者にはお願いしていることだが、もう一度再確認のため、えんだより（7/1号）に掲載し周知する。職員にもその様な光景を見かけたら、注意喚起するように話した。	否
2	8月4日	・プールバックに持ち物ひとつ入っていないだけで、シャワーをしてもらえなかった。子どもが「つまらなかった」「悲しかった」と言っている。ロッカーの引き出しには入っていたのに、それさえも確認してもらえないのか？。また、オムツに記名していないと沐浴やシャワーはしないのか？厳しすぎる対応ではないか？	夏の活動として沐浴・シャワーをしているが、命を預かる活動なのでいろいろ保護者の皆様にご協力いただいていることや、試行錯誤しながら今までやってきていることは伝えた。また、ご意見を頂いたので、園内で検討する事を伝えた→検討結果：今年度はルールはルールなので今まで通りの対応とする。但し、早番時や登園時に「プールバックの中身はOKか？」と声掛けをしていく。担任は、沐浴・シャワーのできない子の遊び方を考えていく→検討結果を母に伝えたところ、納得してくれた。	否
3	11月下旬	愛児園では、2歳児以上の子は水道水を飲んでいる。他児の使った水道の蛇口から次の子が飲んでいる→コロナウイルス感染症がまん延している中で、それはどうなのか？ ・我が家や勤務先はミネラルウォーター系を用意しているので水道水は飲ませた事がない。水筒持参にするなど検討してほしい。	園内で検討した→2022年度4月より2歳児（りすぐみ）以上は、水筒持参とする。忘れてたり中身が無くなった場合は水道水で補給・補充する。0～1歳児（ひよこぐみ）は、今まで通り、園での白湯（湯冷まし）の提供とすることを記載した書面を配布した（R4.1月）	否

# 令和3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	8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27日	4/26遅番時、遅番担当職員が園児の手を引っ張っている場面を当該園児の保護者が目撃し、次の朝に当該園児のクラス担任に伝えてきた。	27日の朝、当該保護者がクラス担任の出勤を待って話をした。主任、園長ともにおわびをした。保護者は逆におおごとになってしまったと恐縮していた。降園時も遅番担当職員もおわびをした。連絡会にて全職員に周知し保護者に誤解のないように保育していく。	否
2	5月26日	クラスのおむつ置き場について、入れ間違いが多く衛生的な面で気になる。また、入れる箱が小さく、ごちゃごちゃしていて取りにくい。担任ではなく遅番担当職員に話があった。	26日本児が休みの為、後日保護者にお詫びをし、早急に改善していく。（おむつを入れる箱を用意し、仕切りをつけて設置する。）	否
3	5月12日	伝達がクラスの職員に伝わっておらず、困ってしまった。家庭保育についてわからない。受け入れの時などにあたたかく迎え入れてくれる保育士もいれば、そうでない保育士もいてどうしたらいいのか迷ってしまう。第三者委員会に問い合わせをしようとしたが、主任保育士に相談した。	伝達ミスについては、丁重にお詫びをした。保護者が休みの時の保育については全員に家庭保育の協力をお願いしていることを伝えた。今後もしっかりと話をしていきたい。	否
4	10月4日	園児の保護者より「行きたくない、先生怖い」と毎日泣くという。担任の口調がキツイのと、子どもに指導する時の言葉づかいに気を付けてほしいと話があった。	保護者にお詫びをした後、言葉づかいについてはクラス担任だけでなく全職員に指導すると伝え、今後様子を見ていただくようお願いした。	否
5	10月22日	園児の保護者より担任が朝の出席の際に子どもたち一人ひとりに「今日、誰と遊びたいか」と聞いていたことに驚いた。差別的な言動で子どもたちが傷付いてしまうのではないかと指摘を受ける。その後今までの担任の態度について批判する事態となってしまった。（普段の保育や運動会の際の配慮について）	担任に注意、指導したことを保護者に伝えましたが、今までの担任の態度についての批判がひどく、返答に困ってしまうときもあった。話を聞いているうちに保護者も落ち着いてきた。保護者の要望も受け入れていくように考えていく。	否

# 令和3年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

6	12月7日	市役所こども育成課より電話があり、来所してきた保護者から、一緒に住んでいる人の送迎を園が認めてくれないとの苦情があった。該当保護者に園の約束事を伝えていた経緯などを話したが、今後柔軟に対応してほしいとのこと。（主任対応）夕方育成課の課長からも再度対応を検討してほしいと連絡あり。（園長対応）	該当保護者が外国人であり、大勢の友人も急に親戚になったりと把握ができなかった事と、この保護者にかかわらず、送迎は保護者に限るという当園の約束事を伝え、協力していただいていたが、今後は保護者のニーズに応えるために職員と話し合い、送迎についての対応を変更する	否
7	12月16日	市役所こども育成課より。当園調理員が新型コロナウイルス感染症の疑いで12月15日・16日の二日間給食の提供ができなくなったことで、保護者からこども育成課に電話があり「給食を食べてしまったけど大丈夫なのか」「保育園は休園しなくていいのか」との意見があった。	この件については、こども育成課が対応してくれたのだが、どちらになっても、いろいろな意見があることを痛感した。	否
8	2月17日	園児の保護者より、保育士の心無い言葉で傷ついたと電話がある。「担任から、自分の子どもが心を開いてくれないと言われた。心を開くように接するのが保育士の仕事なのでは？子どもから大人に対して心を開かなくてはいけないのか？」と話す。	保育士側の言葉が適切でなかったと謝罪するが怒りは収まらず、当該保育士の容姿のことまでも否定的な言葉で言い出してきた。以前から当該クラス担任との信頼関係が取れてない様子が見えていたので担任には園長、主任を交えて態度を改めるように指導した。	否