

## 令和3年度 苦情・ご意見の内容と解決報告

① 〈内容〉服の入れ間違いがないようにしてほしい。

〈改善点・解決策〉職員間ノートと口頭にて確認を重ね、入れ間違いのないよう気を付けていく旨をお伝えした。

片付け時、しまう時と、2重、3重に名前を確認し片づけるよう実行している。また、ご家庭へも再度、持ち物への記名の確認をお願いした。

② 〈内容〉職員の対応、言葉遣いが少し厳しく感じることもあり辛い。

〈改善点・解決策〉丁寧に何度もお伝えしていくようにする。

内容によってはあらためて時間を作っていただき落ち着いた状況で丁寧にお話をする。連絡ノートも利用し、後から確認ができるようにしていく。

③ 〈内容〉4月に入園してからいつも同じ子に傷つくことを言われたり砂をかけられたりと意地悪をされる。(5月)

相手の家庭へ伝えてくれているのか。担任から主幹や園長へ報告があるのか。

〈改善点・解決策〉初めての集団生活のため、ご家庭の不安が大きいと感じたため個別懇談を行った。

内容については園全体で情報を共有し、見守りができるようにしていった。

相手の家庭にも出来事を伝えながら、子どもたちがお友達との関りを深めたり、思いやりをもって過ごせるように援助していく。

④ 〈内容〉発熱があったため園から電話があった際、仕事で遅くなる旨を伝えていたにもかかわらず迎えにいった時に、担任等より緊急時の対応について厳しく話をされ、仕事の途中でなるべく早く、という気持ちで迎えにきているのにとっても不快だった。

〈改善点・解決策〉お子様が高熱で辛そうな状況だったため、担任や看護師が強くお願いをしてしまった。

保護者の気持ちに寄り添った対応ができなかったことを反省し改めていく。

落ち着いた時にあらためて緊急時の連絡や対応の確認をしていくべきだった。

園長、主幹も話をさせていただき謝罪をした。

⑤ たてわりのペアの男の子より手を出され怪我をすることが続いている。  
本人は先生たちが忙しいからと伝えられないで過ごしている。『園に行きたくない』という日も増えてきているので、とにかくつらい思いのないように具体的な対策をとってほしい。

〈改善点・解決策〉①ペアの変更 ②自由に遊んでいる際に、職員が相手の男の子につきトラブルにならないよう見守る。③当該児が安心して思いを伝えられるよう、今まで以上に配慮をしながら関わっていく。  
以上の提案をさせていただき過ごしている。

⑥ 入浴の際、左腕にうすく噛み跡かつねられたような跡があったが、保育者から説明がなかった。  
いつも小さな怪我でもよくみて声をかけてくれるので今回の件は残念だった。

〈改善点・解決策〉謝罪をし、今後留意していくこととお話させていただいた。  
職員間で内容を共有し、再発を防止していく。

⑦ 消毒をせずに保育室に子どもを送る保護者がいる。  
コロナ感染拡大防止のために忙しくてもルールやマナーを守って欲しい。

〈改善点・解決策〉職員間で苦情の内容を共有した。  
保護者メールにて再度、感染防止対策に伴うお願いをした。

⑧ 園児にコロナ感染者が確認され、家庭保育の協力をしている家庭がいる状況の中、園行事を行うことはいかがなものか。  
また、感染が拡大する可能性があるのに休園や学級閉鎖をしないのはなぜか。

〈改善点・解決策〉以下の説明をさせていただきご理解をいただいた。

年中行事については行うタイミングが重要なものがあり、延長をしてもその時に実施できる保証もないため、行える範囲で行うことにしている。

行うことによって感染のリスクが増えることのないよう対策をとっている。

休園や学級閉鎖については、園内(子どもたちの体調等)の状況を職員間でよく確認し、保健所、市役所と相談の上で慎重に判断している。

安易に休園等にすることで困る保護者も多い。かといって感染が拡大し、重症化等の危険性があることについても慎重にならなければならない。

休園や学級閉鎖が必要だと思った時には、保健所や市役所がその必要がないと言っても休園や学級閉鎖の決断はするつもりでいる。