

苦情解決報告書

令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）に、受付しましたご意見、ご要望、苦情につきまして、下記のとおりご報告致します。

【受付①】

苦情の申出日	令和2年7月3日	苦情申出人	園児 保護者 ※意見箱に無記名投稿
【苦情内容】 体育着の汚れについて 体育着に給食時のシミがつき、洗濯しても汚れが落ちにくい、ご飯粒も落としてほしい。安い物ではないので、配慮してほしいとの内容で意見箱に投函されていた。 ※午前中にブレインボックスを行う為、2歳児以上は毎日体育着登園を促している。			
【解決・改善】 職務会にて意見内容を共有。汚れやすい給食メニュー（スパゲッティ、カレーライス等）や、汚れるような活動前は体育着から私服へ着替えさせ、服についた汚れや、ご飯粒は洗い落としてから持ち返させるよう共通理解を図った。			

【受付②】

苦情の申出日	令和2年9月9日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 保育士の対応について コロナ感染予防による自粛での家庭保育が解除後、久しぶりに園生活を終え元気に帰っていくが、帰宅後「A保育士より『明日はお休みするの？はっきりしてね。』等の声掛けがあった」と保護者に話したとの事。家庭保育を協力したのに、本児が保育者に向けられた言葉は不愉快であり、状況を説明して欲しいと連絡、面談を求められる。			
【解決・改善】 A保育士へ事実確認を行ったところ、本児が登園した日は本児と接触がなく（本児とA保育士は別のクラス）、そのように声掛けをした覚えはないとの事であった。 その後保護者面談にて、まずは不愉快な思いをさせた事を謝罪し、聞き取りした内容（本児と接触がなかった事、本児が話しているような会話が行われなかった事等）を説明した。今後誤解がおきないように配慮していくことを説明した。			

【受付③】

苦情の申出日	令和2年9月29日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 園児の噛みつきについて それぞれ違う園児から同日に3回腕を噛まれてしまう。動画確認を行い、降園時に保護者へ状況を説明し謝罪する。納得して頂くが、帰宅後本児が「痛い」と訴える姿に保護者が心を痛み、翌日のお便り帳に「一日に3度も噛まれるのは考えられない」とのご意見があった。			
【状況】 1回目は本児が遊びに夢中になっているA児に近寄った所、A児は玩具を取られると思い、近寄ってきた本児の右腕を噛んでしまう。 2回目は本児が仲の良いB児と遊びたがり、B児が遊んでいる所に割り込みを繰り返した結果噛まれている。その後もB児の遊びに割り込む状況が続き、3回目の噛みつきがあった。			
【解決・改善】 再度保護者へ噛まれた状況を詳しく説明し謝罪。また職員間でも本件について共有した。特に発達過程において噛みつきが発生しやすい未満児クラスでは、園児の機嫌や体調不良等の様子を職員間で共有したり、どの子も十分に使用できるように玩具を複数用意し、一人ひとりの空間や場所を確保できるように声をかける等の対応を行っている。			

【受付④】

苦情の申出日	令和 3 年 1 月 14 日	苦情申出人	園児 保護者
<p>【苦情内容】 保育士の対応について (※新型コロナウイルス感染防止対策の為、玄関口にて朝の受け入れや、夕方の引き渡しを行っており、保護者は園内に入室する事ができない状況)</p> <p>夕方の送迎時、別の保護者と B 保育士が話をしていた為、声を掛けずに待っていたが、話が終わった後に、B 保育士はすぐにその場を立ち去り、お迎えの声掛けがされなかったとの事。 帰宅後、家族に話したところ、家族も同様の状況があったとの事。園側で気を付けてほしいとのご意見があった。</p>			
<p>【解決・改善】 ご意見を職員間で共有し、保護者対応も大事だが、他の保護者へも意識を向け、お待たせする事が無いよう共通理解を図った。</p>			

【受付⑤】

苦情の申出日	令和 3 年 1 月 20 日	苦情申出人	園児 保護者
<p>【苦情内容】 職員の対応について パジャマ姿で登園してきた園児に対し、職員は挨拶のつもりで「今日はパジャマだね。今起きたの？」と声掛けをして受け入れを行ったが、お便り帳に「休日は朝から機嫌が悪いと、1 日中機嫌が悪い事もあるので、登園前の本児の機嫌や様子にあわせ、無理やり着替えさせずパジャマのまま登園させた。機嫌が悪いまま登園すると保育園も大変だろうと園への配慮でもあった。」と記載があった。</p>			
<p>【解決・改善】 保護者には不愉快な思いをさせた事を直接謝罪した。ご意見を職員間で共有し、受け手側はどう思うのかを意識する事、保護者と信頼関係がしっかり築けるように、話す相手の気持ちを考慮しながら、内容にも心を配るように共通理解を図った。</p>			

【受付⑥】

苦情の申出日	令和 3 年 2 月 19 日	苦情申出人	園児 保護者
<p>【苦情内容】 園児の噛みつきについて (0 歳児クラス) 数日にわたり、噛みつきによる怪我が続き、保護者へ謝罪を行った。立て続けに噛みつきが起こることに対し、園側でのマニュアル作成や、噛んだ側の保護者へも保護責任者として子どもへの過程における指導を促した方が良いとのご意見があった。</p>			
<p>【解決・改善】 保護者面談を実施。成長過程であるという事と、噛みつきが起こった責任は園側にあるという事を説明し理解して頂いた。 主任保育士・クラス担任とで原因と改善点について話しあい、職員間でも情報共有を行った。更に 0 歳児クラス保護者に向け、噛みつきが起こる成長過程についての内容と、噛みつきを発生させない為の園での取り組みを配信した。</p>			