

# 平成30年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H30・4～H30・6)

施設名 ( 岡部聖母保育園 )

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
4/19	4歳児母	<p>お便り帳にて</p> <p>昨日、帰園時Y君の水筒が置いてあったので、渡そうと息子と話していたところ、後ろから同じクラスの男の子達が、カバンを引っ張り、息子も「やめて」と言っていたが、エスカレートして、Y君に水筒を渡し終わった後、後ろに転んでしまった。「だめだよ」とその一言を言ったが、園内にいた先生は見たのか、見ていないのかよくわかりませんが、その後遠くの方で先生同士で話しており、何の対応（その際の行動）もしていないと感じました。親の手元に行っただけで園のことではないと考えたのかもですがもう少し対応してくれても良いかと思います。ケガはなくお尻から地面に着いたので大丈夫かと思うんですが。</p>	<p>職員に確認すると、そのような事には気が付かなかったという。お迎えに来た保護者から見えるような場所では保育士同士の話には気を付けるように話をします。</p> <p>担任は直接会い、「嫌な思いをさせてしまったこと、職員が近くにいたのに気付かず申し訳ありませんでした」と謝罪した。クラスでも友達同士ふざけたり、からかう姿もある為良い事、危険な事を考えられるようにしていく事を伝えた。</p> <p>園長が母親と話す。近くにいたにも関わらず気付かなかったことをお詫びし、保護者に引き渡した後も園内のことなので、気が付けば対応することを伝えた。自分の子ではないので注意するのをためらうというお話があったので、「危険な時は注意して下さい構いません。」と伝え理解していただいた。</p>	<p>園長</p> <p>担任</p> <p>園長</p>

# 平成30年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H30・4～H30・6)

施設名 ( 岡部聖母保育園 )

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処 理 者
6/13	3歳児 保護者	<p>意見・苦情受付用紙にて (6月頭の話)</p> <p>ヨゼフ組の食事中、Y先生が名指しで「〇〇ちゃんと〇〇ちゃんは上手にお箸を使えるけど、〇〇ちゃんと〇〇ちゃんは上手に使えない」などと言う事があると、子どもから夜、話をされることがあります。3歳なので大抵のことは通じてしまうので伝え方に気を付けてほしいです。そういったことが多々あります。個人差は仕方がないことだと思ってほしいです。</p>	<p>担任に確認した。</p> <p>いつの事かわからないが、お箸の話は「上手になった子から使おうね。」うまく持てない子には「お家で練習しようね。」と話したことはある。使えない子の話や名指しで話したことはない。匿名だったので、7月のクラス便りでお箸について、ここに段階が異なるので、スプーンとの併用をしていきたいと載せた。</p> <p>職員に「個人差を配慮することはわかっていることだと思うが、個々の発達に合った援助をする事、子ども達の前では良いことならいいが、マイナス面に対して名前を出して話をしない。」ことを話した。</p>	園長

## 平成30年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H30・4～H30・6)

施設名 (藤枝聖マリア保育園)

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
5月18日	5歳児女児 保護者(母)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡ノートにてご意見をいただきました。</li> <li>・遅番の時間、(お友達に)「おでこにペンで描かれた。」と言って悲しそうに言ってきた。色々な色のペンで描かれていたためショックだった。本人も「やめて。」と訴えたが止めてもらえなかった。</li> <li>・先生は居なかったと言っていたが、細心の注意を払ってほしい。</li> <li>・このような場合、相手の子の親には言わないのか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遅番の担当に確認したところ、「保育室には居たが、そのような事が起っていたことは知らなかった。」と把握できていなかった。</li> <li>・子どもに確認したところ、遊びの延長だったが、描いてしまったことは事実だった。</li> <li>・見守りが不十分で、そのような事が起っていることに保育士も気づかず、本児に辛い思いをさせてしまったことをお詫びする。</li> <li>・今後このようなことがないように、注意するとともに、状況に応じて補助の保育士をつけることを伝えた。</li> <li>・相手の子どもに日頃から問題がある場合には、その保護者に報告し、一緒に考えていく必要があるが、今回はそのようなこともないため、全て保育園に責任があり、相手の子どもの保護者には報告しないことを伝え、理解していただいた。</li> </ul>	園長

## 平成30年度意見・要望・苦情一覧表

期間(H30・4～H30・6)

施設名(島田聖母保育園)

)

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
6月21日	2歳児保護者	<p>・保育園のホームページ「えがおのひろば」の写真をみたら、一部の子ども達が廊下で食事をしていたがなぜか？トイレの前というのはいかななものか」と保護者から質問があったため、担任が「最近食欲が落ちてきている子どもいるので、いつもとは違う場所で楽しい雰囲気ですと食欲も増し、子ども達も喜ぶのでは」という意図で行ったことを伝えた。保護者からは「廊下で食べることはやはりおかしいし、しかもトイレの前、それに廊下に机やコーナーを設けることは避難経路の確保や安全上問題があるのでは」「こうした事をする前には、保護者に目的をしっかりとしてから行うべきでは」というご意見をいただいた。</p>	<p>・保護者のご意見を担任が園長に報告。貴重なご意見を基に、担任および主任、リーダー保育士、園長でこの件について話し合いを行った。目的をもって行った環境構成ではあるが、避難経路や安全上の問題も含めて、再度話し合い、自分たちでは廊下(トイレの近く)で食事することが問題にならないように配慮したつもりであったが、抵抗を感じる方もいらっしゃったことに考慮して、廊下での食事は中止することとした。その後、申出者の保護者からは「先生たちの保育に文句を言っているのではなく、保育士配置や保育室の面積が十分でないことが、こうした状況の原因となっているとしたら、保護者の一人として、市の方に、保育士配置の増員などの要望を訴えていくつもりである」という心強いお言葉をいただいた。毎日の保育を行う中で、事前</p>	園長

			に目的を保護者に伝えるのは難しいが、質問や疑問があればその都度お応えしていきたい。	
--	--	--	---	--