

令和元年度 苦情解決

社会福祉法人 誠心福祉会 池上わかばこども園

受付日	令和元年5月		
申出内容	<p>・頭じらみ対応について</p> <p>毎月初めの頭じらみ確認を行った際に、頭じらみの卵と疑われるものがあったため、保護者に伝える。通院をして診察を受けるが、頭じらみの卵らしき物は見つからなかったが、念の為に駆除用シャンプーを実施してもらっていた。園でも念の為に本児が午睡で使用したバスタオルをビニール袋に入れて対応していたが、保護者にその事を伝えていなかった為に、苦情があった。</p>		
対応内容	<p>園での対応（バスタオルをビニール袋に入れる）について知らせていなかった事について謝罪をする。家庭での対応について、再度確認を行い、園での対応についても再度知らせ確認をする。あくまでも、今回は診察を受け、頭じらみの可能性はないとの事だったが、全園児に対して、頭じらみ発生時の園の対応について書面で配布して知らせるようにした。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和元年12月		
申出内容	<p>・朝の受入の保育室について</p> <p>冬場の朝の幼児の受け入れの保育室がとても寒い。暖房を入れてもらえないのか。</p>		
対応内容	<p>幼児受け入れの保育室は2階の3歳児室を利用しているが、受け入れ前に床暖房を入れて準備はしていたが、保育室全体は温もりにくい為、保育室を温める為に床暖房だけでなく、エアコンを併用して使うようにした。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和元年9月		
申出内容	<p>・運動会の開催の可否について 運動会の開催の可否についての情報・連絡が遅い。お知らせが全体的に遅い。</p>		
対応内容	<p>今年度の運動会は天気予報が直前まで「雨時々曇り」であったため、園庭の水はけの状態を確認したり、朝からの天気予報を確認する等して、朝方直前まで開催をどうするか迷っていたため、保護者への運動会の開催の連絡が遅くなってしまった。結果的には、ほとんど午前中は雨が降らず運動会を無事終わることができ、保護者から「やって良かった」の声も多かった。 他の行事のお知らせも、保護者の仕事の都合もあるので、日程が決まり次第、よいこネットに配信したり、園だよりで伝える様にした。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和元年9月		
申出内容	<p>・お茶のおかわりについて お茶のおかわりは、給食時、全部食べないとおかわりをもらえないのか。</p>		
対応内容	<p>子どもによって好き嫌いの多い子どもや食べるのが遅い子どももいるので、給食を全部食べなくてもお茶のおかわりは本人の申し出によりできるようにしている。子どもたちには、好き嫌いなく給食を食べる事で健康で病気になりにくい体が作られ大きくなることや、給食を作ってくださる方への感謝の気持ちを持って食べる様に伝えている。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和元年2月		
申出内容	<p>・園児の小学生への暴言について 園庭で遊んでいた園児が下校途中の小学生に暴言を吐いた。</p>		
対応内容	<p>名前は匿名で、自分の子ども（小学生）が園の前を通った時に、園児に「太っている」と言われ、とても傷ついている。その時に近くに保育者がいたのに、注意をしないと、保育者にたいしてどんな指導をしているのかと苦情の電話があった。その時の状況についてわからないので、確認をして折り返し連絡を入れる事を伝えたが、連絡はいらぬとの事だったので、どんな状況であったとしても、傷つける言葉をかけた事にたいし謝罪をし、状況確認をして、保育者の方にも指導することを伝えると納得して電話をきる。夕方の幼児の当番に確認をとると、5歳児の女子3名が、遊具棟の上から、通りがかりの小学生に何か声をかけていたが、何を言っていたのかは聞こえなかったとの事。声をかけた園児と小学生は近所で顔見知りとのこと。ふざけて言ったとの事だったが、そのことで相手がどんな気持ちになるかを話し、本人たちも理解できて反省していた。クラス全体にも、クラス担任から話して伝えた。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和元年6月		
申出内容	<p>・朝の受け入れについて 朝の受け入れをどこでしてくれるのかわかりにくい。子どもが泣いていたのになかなか対応してもらえなかった。</p>		
対応内容	<p>・タイミング的に受け入れの部屋移動する時間があることを説明し、対応が遅れてしまったことを謝罪した。今後こういったことがなるべく起きないように配慮するように伝えた。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和元年10月		
申出内容	<p>・子ども同士のやりとりについて 子ども同士の関わりで、年上の子にいじめられているとの手紙があった。</p>		
対応内容	<p>本児（3歳）に確認すると、相手は5歳児と一緒に遊んでもらいたかった様だが、うまく伝える事が出来ずに5歳児にとっては、遊びの邪魔をされているように感じ、冷たくあしらった事があった為、それを本児はいじめられていると思った様である。その事を、本児と保護者と相手の子どもにも伝え、今後そういったことが起きない様にした。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受入日	令和元年3月		
申出内容	<p>・卒園後の対応について 5歳児の卒園式後今まで使っていた教室が、新しい5歳児の準備のため使えないようになっていた。卒園児用の教室が無いのはどうなのか。</p>		
対応内容	<p>毎年卒園式を終えたあと、3月末まで保育を希望する卒園児はグループに分かれて0歳から4歳の教室で過ごし各クラスの子どもたちのお世話やお手伝いをお願いしている。 5歳児の教室は新しい5歳の教室準備のために使用できないことを早めに保護者に伝えて理解してもらえようとする。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無