

令和4年度 米子福祉会苦情解決結果

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
箕蚊屋保育園	電話 (米子市へ) 保護者	コミュナビで本児の保護者宛に送るPCR検査に関するメールを、クラスの保護者全員に送った。	他の保護者からの電話で誤送信に気づき、すぐにクラスの全保護者に削除依頼のメールをし、電話で削除確認と謝罪をした。本児の母、祖父、父にも電話で謝罪した。後日、園長と常務理事が自宅を訪問して謝罪し、再発防止策を説明した。
箕蚊屋保育園	電話 (米子市へ) 保護者	コロナ禍での合同保育をできればしないしてほしい。するならば、室内を仕切る等してクラスごとに過ごさせてほしい。また、送迎時、保護者や小学生等の兄弟が園舎内に入らず玄関対応にしてほしい。	園でコロナ対策を再度検討して手紙で配布し、保護者に理解と協力を求めた。
箕蚊屋保育園	電話 保護者	迎えの際、子どもと保育士が話している様子を見て、子どもへの注意の仕方が威圧的で、話が長く感じられた。また、他の子どもの前で注意しないでほしい。	保護者に電話し、部屋で友達と3人で走り回っていたので一緒に注意していたが、今後気を付けることで納得された。
五千石保育園	口頭 保護者	帰宅後に子どもからケガをしたことと、ケガに至った経緯を聞いた。昨年度にトラブルがあった際に聞いていた園児の名前だったため、不安である。 翌週、さらに遠足でケガをした説明を受けたが、子どもから様子を聞き、同じ園児からだを知った。短期間に同じ相手からケガをさせられ不安である。我が子ばかりがされているのではないか。園での様子は小さなことでも知らせてほしい。相手の保護者にも友だちをケガさせていることを知らせて、家庭でも子どもと話をしてほしい。 ケガをした子どもへの心理面でのフォローをしてほしい。	外遊び中に友だちにひっかかれたため、ケガの手当や相手との話し合い等はしていたが、降園時に伝え忘れてしまっていた。また、翌週のケガの際には、相手の名前は伝えずにケガについての報告・謝罪のみとなっていた。 本児の遊びに目を向け、ケガが起こらないよう全体にも十分に目を配り、未然に防いでいく。ケガがあった際には状況について詳しく知らせることを再確認した。 相手の家庭とも話をし、クラスでも友だちとの関わりについて話をする時間を持ち、その様子について保護者に説明し理解を得た。
五千石保育園	口頭 保護者	門扉の外側（公民館側）の側溝に子どもだけでなく大人も落ちることがあった。危ないのでカバーを増やしてほしい。	公民館に相談し、米子市と現場を確認し、側溝のカバーを一つ増やしてもらった。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
五千石保育園	口頭 保護者	<p>帰宅後にお尻を痒がるので見たところ、便の拭き残しがありパンツにも少し便が付いていた。本人は「トイレで先生を何度も呼んだが来てくれなかったので自分で拭いた」と言っている。家庭ではまだ親が拭いているので、園でも拭き残しがないようにしてほしい。</p> <p>呼んでも先生に来てもらえなかったようなのでしっかりと様子を見てほしい。また排便後の始末の仕方をどのように教えていけばいいのかも教えてほしい。</p>	<p>トイレに行くときは保育者に知らせてから行くということをクラスで再確認し、トイレに行く子どもの様子に十分に目を向けられるようにする。</p> <p>排便後の始末の仕方について本児と一緒に拭いてみる等、少しずつ園でも練習していくことを知らせた。</p>
五千石保育園	口頭 保護者	<p>延長保育の時間に迎えに来た時、まだ門扉から園庭に入ったところであったが、我が子をテラスに置かれ、保育士はそのままその場を離れ、さようならをしないまま帰ることになった。我が子が泣いていたこともあり切なくなった。せめて親がテラスに来た時に受け渡しをしてほしい。</p>	<p>全職員で保護者の思いを受け止め、安全面のことを考えても、二度とこのようなことが無いように周知徹底する。</p> <p>また、このことを保護者にも伝えた。</p>
五千石保育園	口頭 祖母	<p>母親が担任と面談し、子育てに対し不安が増長するような言葉をかけられた。母親も育児に対し不安を抱えているので、どのように子どもと関わっていくと良いのか、一緒に考えたり知らせてほしい。母親の思いを受け止めてほしい。園で起きたことは、園でしっかり対応してほしい。</p> <p>本児が登園渋りをするのは担任が本児と十分に関わっていないからではないか。</p>	<p>母親との面談時に不安にさせる言葉かけをしたこと、十分に気持ちを受け止められなかったことについて謝罪し、今後はしっかりと話を聞いていくこと、子ども・保護者との接し方や伝え方など改善していくことを伝えた。</p> <p>送迎時に両親とも話をし、不安にさせてしまったことを謝罪し、今後も子どもとしっかり向き合い関わっていくこと等を伝えた。</p>
五千石保育園	口頭 保護者	<p>帰宅後に頬に涙の後が付いていることに気づき子どもに聞くと「AくんがBちゃんに“本児のことをやっつけて”と言って、Bちゃんにいじわるされた」と話した。園での様子があまりわからないため不安である。</p>	<p>母親と面談の時間を設け、園での子どもの様子やクラスの様子を伝え、トラブルの後、十分に本児にフォローができていなかったことを謝罪した。子どもの様子を詳しく伝えていくことや、子どもの心理面でのフォローをしっかりとしていくこと、普段の生活の様子も登降園時や連絡ノートで知らせていくことを伝えた。</p>

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
五千石保育園	連絡ノート 保護者	運動会お知らせの手紙で、コロナウイルス感染症予防のため、雨天中止となっていた。初めから中止ではなく、延期や体育館での開催を検討してほしい。その後中止から延期になったが、連絡を早くしてほしい。仕事をしているので急には休めない。運動会の競技が少ない。	今回の行事に対しての決断が遅くなったことを改めてお断りをした。言い分を聞き、申出内容について、今後の行事に活かしていくことを伝える。しかし、コロナへの対応により、今後も突然の変更や中止があり得ることを再度伝えお断りをする。
五千石保育園	口頭 保護者	プレ発表会（写真撮影）の日に、コロナ（PCR）検査となり、プレ発表会が出来なくなった。検討せずにすぐになんでも中止することはやめてほしい。行事に写真がないのは信じられない。発表会が終わった後に、クラスごとでも写真を撮ってほしい。	中止にした理由と、検討をした結果中止にしたことを伝える。お知らせに検討内容を記載していなかったことを謝罪する（発表会の日に保護者全員にも伝える）。当日は、コロナ感染症予防の観点から、写真屋さんを呼ばないこと、後日も、子どもたちの集中力やモチベーションを考えて行わないことを伝え、当日、職員が撮った写真をスナップ写真販売とする予定であったことを伝えた。
五千石保育園	口頭 保護者	3人担任がいるが、主担任だけ子どもから名前が出てこない。怒られたら話すくらいで遊んだ話を聞かない。3週間欠席し、久しぶりの登園でも様子を訊いたり、園での様子を教えてくれたりがなかった。コミュナビで欠席の連絡をしても把握していないこともあった。園での様子を教えてほしい、久しぶりの登園時は心配もあるので気にかけてほしい。	しっかり話を聞き、寂しい思いをさせてしまったことを謝罪した。どちらかというとも主担任よりも他の保育者と遊ぶことが多いことを伝えた。しかし、主担任ならばどの子の様子も気にかけていることが大切なので、そのことを改善して、様子を伝えていくことをお話した。また連絡事項の確認も徹底していくことを伝えた。
五千石保育園	口頭・電話 保護者	新入園児説明会で内科健診の順番を待っていたが呼ばれず、内科健診が受けられなかった。職員が名簿を持っていたのになぜ呼ばれなかったのか。普段の生活でもチェックが十分にできているのか不安だ。	園医に連絡を取り、病院を受診する形でその後健診を受けていただいた。 名前を呼んでいなかったことをその場で謝罪した。 その日の夕方、父親からの電話に対し、園長より今後このようなことが無いよう全職員に徹底していくことを伝えた。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
福生保育園	手紙 保護者	PCR検査を半ば強制で受けなければならなかったことが嫌だった。保健所等からの指導であるのは分かるが、個人の意見を尊重してほしい。	保護者の思いに理解を示し、検査を受けてもらったことに感謝した上で、園の関係者の中にはコロナ感染がハイリスクになる方がいることを伝え、理解と協力を求めた。
福生保育園	口頭 保護者	トラブル仲裁時に保育者に頭を叩かれたと何度も子どもが訴えている。頭を叩くような関わりをやめてほしい。	保護者の訴えや思いを聞いた上で、そのような関わり方はなかったことを口頭で伝えたが、納得されなかったため、叩いたとされた保育士Aの配置を1階・2階と替えて全く接触がないようにした。それでも本児が保育士Aに叩かれたと保護者に訴えたため、当時の職員配置状況を説明し、改めてそのような事実はなかったことを伝えた。
福生保育園	口頭 保護者	子どもの機嫌が悪いとのことで迎えの連絡があったが、機嫌が悪いだけで預かってもらえないのか。長い間欠席した後で機嫌が悪いのではないかと思うので、体調に変わりがなければ園で様子を見てほしい。	数日間、本児の機嫌が悪く、抱っこしても泣き続けていて水分も摂れない状況で原因がわからないため、迎えをお願いした。帰宅後の様子を伺い、安心して園生活を送れるよう心がけることや、本児の落ち着くものや家での様子を教えてもらいながら連携を密にしていこうようにすることを伝えた。
福生保育園	電話 (事務局へ) 保護者	卒園時の担任への贈り物の予算について園長に相談したところ、「高いものを貰っても困る」等好意を無下にするような返事をされた。また、その際に申出人のプライバシーに関わることを言われたので、ショックを受け不信感を抱いているので、園長に指導してほしい。	園長に聞き取りを行い、後日、園長から謝罪と説明をすることとした。この説明で発言の真意が伝わり誤解も解け、保護者は納得された。
河崎保育園	電話 匿名	園の送迎用駐車場の前を夕方通るのだが、車間距離を取らずに強引に駐車場に出入りされる。危険なので保護者に気を付けてほしい。	保護者に張り紙とコミュニティメールにて、職員にもコミュニティメールで周知した。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
河崎保育園	口頭 電話 保護者	18時頃、弟を部屋の前のテラスに迎えに行っている間に兄が勝手に部屋から出て来ており、きちんと見てくれているか不安になる。また、保育者から子どもの1日の様子を聞くこともなく、金曜日で布団を持ち帰る際に廊下に置いてあり、取れないし、持って来てくれない。	保護者に謝罪し、遅番の役割分担をきちんとし、保護者に必ず声をかけるようにすると伝えた。また、布団持ち帰り日の17時半以降は、居残り部屋のそばにクラスごとに置き、保育者が必ず渡すことにした。
河崎保育園	電話 (事務局へ) 保護者	ある保護者の就労状況が、保育園に子どもを預ける要件を満たしていないのではないか。先生方もそのことを知っているのに野放しにしているのではないか。	園では入所要件を満たしている認識だったので、個人情報に関わる詳細は控えながらその旨を伝え、納得していただいた。
福米保育園	口頭 保護者	親子遠足の中止はどういうことか。最後の親子遠足で行きたかった。年長児だけ行くなどして行事を中止にしないでほしい。また、なぜ運動会を土曜日に行うのか。密を避けるためと言いながら、小学校の兄弟がついて来れば余計に密になるし、土曜日が休みの親ばかりではない。	親子遠足については職員も同じ思いであるが、現状ではやむを得ない判断であることを伝え、理解を求めた。運動会は、昨年度まで平日に行っていたが、アンケート結果を踏まえた上、各小学校や他園と重ならないように調整していたことを伝えた。
福米保育園	電話 (米子市へ) 保護者	抱っこの仕方について、腕の外側から持ち上げる職員がいる。	職員同士で普段の抱っこの仕方を見合った結果、特殊な抱き方をしている者はいなかったが、抱っこする際には気を付けることとした。
成実保育園	口頭 保護者	持ち帰った給食袋に他児の食具が入っていたので、次の登園時にそれを職員に伝え、本児の物と交換してもらえよう頼んだ。しかし、帰宅後確認するとまた他児の物が入っていた。コロナ禍の折、間違っ入っていたのは不快で、園内での感染症流行の一因にもなるのではないかと。また、一度言ったのに、再度間違っていたことに憤りを感じる。	保護者に電話で謝罪し、食具が同じ子どもが並ばないように座る場所を変える、使用前に持ち物の名前の確認をする、職員間の申し送りを実行するといった改善点を話して和解することができた。職員会でも本件の共通理解と今後の改善点について話し合いを行った。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
住吉保育園	連絡ノート 保護者	怪我が多すぎるように感じる。管理体制や環境等に対して少し疑問に思う。大きな事故につながる前に再発防止に努めて欲しい。	怪我につながる箇所の確認と対策を行うとともに、日ごろから保護者とコミュニケーションをとり、子どもの様子を伝えるようにした。
住吉保育園	電話 保護者	1日5回の検温のうち、1回の発熱ですぐに迎えを頼まれるのは困る。帰宅後、熱はなくいつもと変わらない様子であった。	園長補佐と園長が話を聞き、保護者の思いや意見を受け止めた。発熱時等、連絡する際の伝え方について、保護者の思いや家庭状況を考慮しながら伝えることを確認した。
住吉保育園	口頭 保護者	発表会の開場時間が指定してあるにも拘らず、それ以前から玄関前に並んでいる保護者がいて、時間を守ってきたのに最前列で観覧できなかった。	駐車場に限りがあるため徒歩や自転車での来園をお願いしており、その方々の待機場所として玄関横にベンチを用意して座っていただいていた。このことが誤解を生んでしまったため、予め全保護者に説明しておくようにすることとした。
住吉保育園	電話 (事務局へ) 保護者	運動会の開催予定日が平日なのは良くない。もう少し保護者に配慮してほしい。他にも不満に思っている保護者がいるので、平日開催の理由がわかるように回答を掲示してほしい。	市内小学校や他園と開催日が重ならないように、例年平日開催している旨を玄関に掲示した。
住吉保育園	連絡ノート 保護者	迎えの時間が遅く、担当保育士と直接話ができないことが多いので、持ち物等については連絡ノートで早めに知らせしてほしい。また、寝る時間等家庭のことを言われることは仕方ないと思うが、「子どもがかawaiiそう」という言い方はやめてほしい。	保護者、主担任、園長の3者で面談をし、保護者の気持ちに寄り添いながら話を聞いて謝罪した。持ち物等については連絡ノートで伝えることをクラス内の職員に周知することを約束した。
住吉保育園	電話 保護者	子どもから、保育園でカードとシールを友達にあげようとして主担任に注意されたこと、副担任に絶対許さないと言われたことを聞いた。その時の様子を確認したい。	以前カードとシールのことをクラス内で伝えたことはあったが、当日は本児が他児に複数回暴言を発したことに對して主担任と副担任が注意したという経緯があった。そのことを電話で伝えると納得された。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
車尾保育園	口頭 保護者	コロナ禍のため、送迎場所が非常階段となったが、いつまで続くのか。雨の日、階段下の柵や2階の開錠がされておらず、傘立てもなく、階段が滑り危険に感じる。コロナ対応だと理解しているが、子どもを安全に預けられるようにしてほしい。	職員が普段使っていなかったもので、現状を確認し、管理が疎かになっていたことを反省し、担当を決めて管理していくようにした。
車尾保育園	口頭 保護者	年長組になってからけんかや怪我が続いていたが、最近同じ友達からの怪我が多い。加害者の保護者に伝えているのか。怪我や事故を防ぐために、保護者に事実を伝え、園から保護者に指導してほしい。	年度当初からのけんかの状況を記録をもとに伝えながら、相手の保護者にも様子を伝えていることを説明した。さらにその都度、子ども同士でどのように解決していったかを含め説明することで納得された。
車尾保育園	電話 保護者	園でコロナ陽性者が出ると一斉検査を受けなければならないが、検査対象やその兄弟の登園の可否等の決定は園が決めているのか。	度々の検査や濃厚接触者となって登園できない日があり、迷惑をかけていることにお詫びした。検査対象や濃厚接触者の特定は保健所の指示によること、兄弟の登園を控えてほしいというお願いについては福祉会として決めていることを説明したが、納得できない様子で「福祉会に聞けばいいか」と言われたので、直接聞いていただくようお願いした。 (事務局への問い合わせはなかった。) 検査や自宅待機期間についての文書は配布していたが、改めてコミュなびに掲載し、いつでも確認できるようにした。