

平成24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
巖保育園	来所 保護者	親子遠足で子どもと両親と一緒にバスに乗りたかったが、3人一緒に乗れなかった。バス2台では狭いので、今後の遠足はバスを3台にしてほしい。	遠足のバスの費用は、園児1名に対し保護者1名の考えのもと、保育園費と保護者会費で1台ずつ費用負担していることを説明した。
巖保育園	電話 保護者	保育園から「今日鼻血がでました」と報告を受けたが、子どもに話を聞くと、友だちにパンチされて鼻血が出たと聞いた。いつも同じ友だちからキックやパンチされているようなので、相手の保護者に謝ってもらいたい。また、その日にあったトラブルや出来事などを詳しく教えてほしい。	クラスの職員だけでなく、全職員で本児と相手の子どもを気を付けて見ていくことにし、今後些細なトラブルでも詳しく連絡ノートに書き、保護者に直接伝えるようにした。
巖保育園	電話 保護者	「毎日、何もしていないのに、同じ友だちにたたかれる」と子どもが話すが、保育園の保育体制はどうなっているのか。けがのないよう、園の保育体制を見直してほしい。	保護者・園長・園長補佐・担任と話し合いを持った。集団生活であることや、友だちとけんかなど経験して成長していくことなどを説明し、今後、全職員で本児と相手の子どもの様子を気を付けて見ていくことにした。
巖保育園	来所 地域の方	消防の敷地内に職員の自家用車が止めてあったため、駐車しないように注意された。	消防の敷地内に駐車しないよう、全職員に周知徹底した。
巖保育園	来所 保護者	行事のお知らせ文書は、もう少し早めに出してほしい。	年間行事予定を配ってあるが、園便りなどでも翌月の行事を知らせるようにした。お知らせ文書も早めに出すようにする。
五千石保育園	来所 保護者	以前は先生が必ず保護者のところまで送りだしてくれていたのに、お迎えの時、子どもだけが出てきた。	職員同士声を掛け合い、必ず、朝、夕とも職員が対応するよう徹底することにした。
五千石保育園	来所 保護者	子ども同士のトラブルが続いている。同じ子に引っかけたり、かまれたりしている。けがをするまでに気づいて、止めさせてほしい。また、けがをさせた子の保護者には知らせてほしい。	全職員が自分のクラスのことだけではなく、気が付いたことはすぐに報告するようにし、子ども同士のトラブルが大きくならないよう気を付けるようにした。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
福生保育園	来所 保護者	降園時、先に帰った保護者がフェンスの施錠をしていなかったため、他の園児が一人で駐車場に出てしまうという事例があり、「危険を防ぐため、門のところに保育士が立っていてほしい」と申し出があった。	保育士が長時間にわたって門扉の所に立つことはできないため、送迎時、門の開閉（施錠）は、必ず保護者が行うことを園だより・掲示板でお願いする。園庭に出ている保育士は、門の施錠を保護者に促す声掛けをするようにした。
河崎保育園	来所 保護者	登降園時、門扉を閉めずに開けっ放しにしている保護者が多い。危ないので、保護者に門扉は開けっ放しにしないよう、保育園から注意してほしい。	門扉を開けっ放しにしておく、駐車場や道路がすぐ前にあり危険なことは再三保護者にはいろいろな形で伝えているが、徹底できていなかったため、しばらく間、職員が交代で門扉のところに立ち、周知徹底するようにした。
和田保育園	来所 保護者	前日、保育園を休んでいたため、毎週水曜日の散歩デーが行事のため火曜日に変更になったことを知らず、水筒を持ってこなかった。休んでいた時には、変更になったことを知らせてほしい。	急に変更になったことをお詫びし、散歩に出かける前と帰ってからしっかりと水分補給したことを伝え理解してもらった。今後、行事等大切なことは必ず連絡するようにした。
和田保育園	電話 保護者	履いていったズボンが持って帰った汚れ物袋に入っていなかった。汚れたまま袋に入れて保育園に置いたままだとズボンにカビが生えると言われた。	連絡が遅くなったことを謝罪し、降園時に渡すのを忘れていたので、保育園で洗濯し保管してあることを伝えると納得された。
和田保育園	電話 保護者	前日のプール遊びで使用した水着とタオルを持って帰っていないので、園に忘れていないか確認してほしい。	降園時に渡すのを忘れていたことを謝罪し、保育園で洗濯し保管してあることを伝えた。
福米保育園	来所 保護者	離婚のため姓が変わっているのに、子どもが先生に旧姓で呼ばれていた。正しい姓で呼んでほしい。	保護者に謝罪し、全職員に本児の姓を周知徹底した。
福米保育園	来所 保護者	帰宅時に子どものトレーナーの袖の一部が色落ちしていた。自宅では漂白剤を使わないので、保育園で色落ちしたと思う。口に入ると危険なので、保育園では、薬品をどのように使用しているのか知りたい。	消毒液の置き場所を職員室に変更したこと、使用するときには、職員室内で薄め、希釈液を子どもの手の届かないところに置いて使用するようにしたことを保護者に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
成実保育園	来所 保護者	迎えの時に、前年は園での様子を伝えてもらっていたのに、今年は何も伝えてもらえない。子どもをちゃんと見てもらっているのか不安。	保護者の不安な思いを受け止め、子どもの様子を毎日話していくことを伝えた。全職員に伝達し、特に複数担任クラスの職員はどの職員も同じ対応をしていけるよう職員間で話し合い確認した。
成実保育園	来所 保護者	同じクラスの子に何度もかまれている。職員はどのように対処していくのか。また、その保護者にもかんだことを伝えてほしい。	園での出来事なので、園長と担任で謝罪をした。また今後の対策について保護者に話をした。
成実保育園	来所 保護者	連絡ノートに記入したことに全く触れてなく、口頭でも返事がなかった。書いたことに、きちんと返事をしてほしい。	保護者の思いを聞き、園長が担当職員と一緒に謝罪した。担当した職員に連絡ノートの記入の仕方について指導し、他の職員にもノートの記入について確認した。
住吉保育園	来所 保護者	昨年から同じ友だちにけがをさせられている。4, 5才にもなって友だちに手が出るというのは、その家庭で教育をしていないということではないか。その子ども自身にも何か問題があるのではないか。	けがをさせてしまったことを謝罪し、今後、保育士が連携し、二人を見守ることを約束した。また、手を出してしまった子どもの保護者にいきさつを説明し、けがを未然に防げるよう気を付けていくことを話した。
住吉保育園	来所 保護者	時間内に迎えに来ているのに、もう少し早く迎えに来ることができないかと言われた。また、お盆期間についても、おばあちゃんとか見てくれる人がいないのかと尋ねられ、休むことを促されているように感じた。	保護者にそのような意味で言ったことではないことを説明し謝罪した。全職員へ苦情内容を伝達し、誤解を招くような言い方をしないことを再度確認した。
加茂保育園	来所 保護者	仕事が休みの時は夕方4時に迎えに来てくださいと言われたが、もう少し融通をつけてほしい。	伝え方に問題があったことを説明し謝罪した。
加茂保育園	来所 保護者	個人懇談と役員会が重なり、駐車場がいっぱいで止められない。なんとかしてほしい。	園庭を開放し駐車してもらおう。今後もこういう場合は園庭を開放して駐車をしてもらうよう話し合った。
加茂保育園	来所 保護者	保育園でよく友だちにかみつくといわれたが、まだ2歳児なので、保育園のことは保育園で気を付けてほしい。	保育園では十分に気を付けているが、かみつきを防げるようにしたいということを説明した。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
加茂保育園	来所 保護者	お昼寝の時、3日間連続でおねしょをした。しっかりと様子を見たり、声をかけたりしてほしい。	クラスの担任や他の職員が連携をしっかりとし、丁寧に様子を見たり、声をかけるようにする。
車尾保育園	来所 保護者	小児科を受診された後に登園してきた保護者から薬の投与依頼があったので、その場で投薬依頼書に記入してもらうようお願いしたところ、親が責任持って手渡しているの、投薬依頼書にいちいち記入しなくてもいいのではないかと言われた。	子どもの安全と健康を守るため、また、誤飲を防ぐために必要であることを説明し、協力してもらうよう話をした。
車尾保育園	電話 保護者	午睡用の布団を持って帰ったら、布団袋の中に違う子どもの布団が入っていた。持ち帰りの準備の時にきちんと確認をしてほしい。	違う子どもの布団が間違えて入っていたことを謝罪し、今後きちんと確認することを伝えた。また、相手の子の保護者にもすぐに連絡を取り、謝罪した。