

平成28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	電話 保護者 (父親)	最近続けてケガをしている。同じ子どもとの接触により噛まれているようだが、手立てはどうしているのか。 母親が心配している。	職員会を開き、状況確認と現在行っている手立て・今後の対応について話し合い、全職員に共通理解を図った。 保護者にはケガを防ぐことができず、心配をかけたことを謝罪し、今後は全職員で十分に配慮し保育にあたっていくことを説明した。トラブルの相手については、保育園で起きたことであり、責任は保育園にあるので任せてもらうようお願いし、了解してもらった。
五千石保育園	来所 保護者	延長保育の際に、同じ組の男児がわが子に対し、大声を出し、背中を押してきた。以前からトラブルが生じているようなので気を付けてほしい。また、相手の保護者に事実を伝えてほしい。	時間を設け、個別に双方の保護者の思いを聞き、担任、園長が謝罪する。職員会にて、延長保育の時は役割を分担し、全体に目を行き届かせることと、子どもから目を離さないことを確認し合った。
五千石保育園	米子市へ 匿名	保育園で同じ組の男児がトラブルを起こしているのを見かける。トラブルが起きないように、複数の保育士で子どもをきちんと見てほしい。	子どものトラブルやそれらへの対応（加配保育士の配置、保育士2名以上の配置、子どもから目を離さないようにしていくこと）について、保護者会及び文書にてお知らせした。 また、心配なことがあれば、保育園に相談してもらうよう呼び掛けた。 職員間では、日ごろから保護者としっかりコミュニケーションを図っていくことを確認した。

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	年間行事計画では歯科検診が6月の予定だったが5月に変更になっていた。その日は予定があって登園できない。急な予定変更は困る。	お医者さんの都合で早まったことを説明し、連絡が遅くなったことを謝罪し、7月にある3歳児検診で受診してもらうことにする。行事などの変更があった場合は速やかにお知らせするようにした。
福生保育園	来所 保護者	アレルギー除去食の解除に係る申請書の内容を給食職員が把握できていなかった。また、話し合いの際に本児と姉の名前を間違える場面があり不信感を抱いた。 乳除去のためお茶に変更になることで栄養価的に大丈夫か不安。また、おやつ成分が詳しく記載してない為チェックのしようがなく不安を感じる。	不信感を持たせてしまった言動をについて謝罪する。栄養価については本児の様子をみながら量を調整していく。お菓子の成分については袋の裏面に記載してある成分を表を見て給食職員・担任・園長の三段階で確認していることを伝える。
福生保育園	来所 保護者	感染症流行のため発表会への参加を延期にした乳児クラスの発表を1月の誕生会（1月19日）に合わせて行うと12月26日に知らされた。急に言われても休めないし、他人の子の誕生会に貴重な時間を割くのは誰もが嫌だと思ふ。誕生会に参加せず発表会だけ見るようにはできないか。	乳児クラスの発表時間を誕生会前に変更することで納得してもらい、無事クラス発表を見てもらうことができた。 行事の予定変更については、保護者の方の勤務予定が組まれる時期を考慮して最低でも1ヶ月前にはお知らせするように話し合った。
福生保育園	米子市・事務局へ 保護者	本児の体調の具合で行事に参加できなかった。そのことについて担任に不快になるようなことを言われた。	担任に確認したが、そのような事実は確認されなかったが、いろいろな行き違いがあったことをお詫びし、気持ちよく卒園式に参加してもらうことができた。
河崎保育園	来所 保護者	当園時、部屋にいる保育士が入口までなかなか受け入れに来ない。子どもが部屋に入ろうとした際に、近くにいた子どもが自分の子どもの顔を叩いた。そのことに対し保育士Aはその場面を見ていたにもかかわらず、注意も何もなかった。叩いた子どもに対し、善悪を伝えるなど年齢にあった指導を責任もってしてほしい。 また、普段から笑顔のない保育士Aに対し不安である。	保育士Aの対応について謝罪し、受け入れ体制、園児への指導などをクラスで話し合った。また、全職員に申出内容を伝え、園児の受け入れ、引き渡し、保護者対応について話し合い、園児・保護者にとって安心できる保育園にしていくことを改めて保護者に伝えた。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
河崎保育園	来所 保護者	夕涼み会のバザーの手紙が届いていないことが締め切り間近になってわかった。欠席の時もあるので、手紙を全員に配布したか確認してほしい。	手紙が保護者に渡っていなかったことを謝罪する。保護者会に確認し、まだバザーの注文ができることを伝える。また、手紙を配布する時に、枚数、園児数を確認し、子どもがカバンにしまう際にもきちんと入れることができているか確認する。欠席児には、翌日渡し、担任間でも確認し合った。
河崎保育園	来所 近隣住民	保育園の行事（運動会、発表会等）の際に、保護者が路上駐車をしたり、川に煙草の吸殻を捨てたりとマナーが悪い。	申出人には、今後このようなことがないように保護者に厳重に伝えることを話し、謝罪した。行事の際は駐車スペースを借りていることを手紙及び掲示でお知らせし、当日には路上駐車がないう職員が立ち、誘導するようにした。煙草等のマナーについても玄関に掲示し、保護者へ伝えた。
和田保育園	来所 保護者	帰宅後カバンを見たら、他の子どものノートが入っていた。以前にも同じことがあったので気を付けてほしい。	間違って入れたことを保護者に謝罪し、今後は名前を十分確認してから入れるようにした。
和田保育園	来所 保護者	降園時に保護者が駐車場で長時間にわたり立ち話をしている。その間、子どもは駐車場で走り回ったり、道路を横切ったりして危ないので、注意してほしい。	長時間話をしている保護者に対し、子どもが遊んで危険であることや、駐車台数にも限りがあることなどを説明し、理解を求めた。 また、3歳以上児には、帰るときには遊ばないで帰るように話をした。
福米保育園	来所 保護者	友だちとのトラブルでブロックが目にあたり、目のふちに傷ができた際、担任からの伝達で「(現場を)見ていなかったのですが」という言葉が発せられた。保護者に状況を説明するとき不適切な言葉だと感じた。 また、ケガの確認の際、目の中までしっかり確認ができていたのか。ケガの際にはしっかりと細部まで確認してほしい。保護者に伝達する際には言葉に気を付けてほしい。	苦情内容について職員会で検討した。 ・低年齢であればあるほど、その場に居た全職員が現場検証をしっかりと行い、状況の把握に努める。 ・目視できる箇所だけで判断せずに、周辺部等にも変化が認められないかを複数の職員が確認する。 ・保護者が伝えられた内容をどのように受け止められるかを念頭におき、誤解が生じないように伝達するよう心がける。

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	娘が担任と合わず、嫌がっていることを母親に言うので、母親がそのことに悩んでおり、自分（父親）にそのことを言う。 担任も合わないことが分かっているようで、副担が主にかかわっているように感じる。 何とかならないか。	父親の申出を担任に伝え、担任が母親と話しをすることにした。翌日、話し合いの場を設け、保育園での様子や母親が疑問に思っていることなどについて話し、納得された。
住吉保育園	米子市へ 卒園児の 保護者	兄弟がインフルエンザに罹ったので、卒園式後の3月30日、31日も子どもをみてほしいと言ったが断わられた。 31日までは在籍なので、そのようなことがないように周知してほしい。	保護者との3月29日のやりとりを前担任に聞き取り後、事務局に報告。事務局から米子市へ報告。 断った事実はないが、誤解を受けるようなことのない対応を心がけることを園内で周知した。
住吉保育園	電話 近隣住民	新園舎になって、車の出入り口が細い道路側にできた。朝、小中学生の登校時間と重なり危険であること。細い道で車がすれ違うことができないのに、保護者が道を譲ってくれず、クラクションまで鳴らされた。保護者にルールを伝える等、園で考えてほしい。	旗ヶ崎交番、米子警察署に一方通行規制の確認をした。 7：30～8：30は一方通行であり、苦情者側が逆行であることを確認した。 再度、一方通行の時間帯について玄関貼紙にて掲示した。
住吉保育園	電話 保護者	降園の際に、子どもが延長保育担当保育士から注意を受けていたが、指を指されての注意の仕方であり、さらに保護者への説明がなかったことに立腹した。	延長保育担当保育士に苦情の内容を伝え、電話で謝罪したが直接謝罪の必要性を感じ、園長、担任、延長保育担当保育士の3名で自宅まで謝罪に伺った。
住吉保育園	来所 保護者	短時間認定につき、16：30までの迎えについて何度もしつこく言われるが、自分の時間がほしい。仕事が14時に終わるがそのまま迎えにいくと、子どもが保育園でおやつが食べられない。高い保育料を払っているので、おやつが食べられない時間には迎えに行きたくない。	短時間認定だが、16：30の迎えに間に合わないことが多いため、延長保育の利用を促すとともに、改めて延長保育の制度や申請書の記入方法を丁寧に説明した。
加茂保育園	電話 市議会議員	園児の祖母から要望を聞いた。保育園で使用した紙パンツを持ち帰らせないで、保育園で処理してほしい。以前通っていた保育園は持ち帰らなかった。	市議会議員を通しての問い合わせだったので、議員の方から子どもの祖母へ、保育園の方針を伝えてもらった。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
加茂保育園	米子市へ 匿名	持ち帰った紙パンツに、便が入ったままだった。	便は取って返しているが、再度、便の時の紙パンツの処理の仕方を職員全員で確認した。 玄関掲示板に、苦情内容と保育園の方針を掲示し、保護者に改めて伝えた。
加茂保育園	来所 保護者	4月に入ってから背中を強く噛まれたり、右の脛が腫れて青あざができていたり、紙で指が切れていたりしたが、何の伝達もなく、家で傷を見つけて初めて気づくことばかりだった。何かあった際には、きちんと伝達してほしい。自分の思いを伝えることが苦手な子なので、気を付けてみてほしい。	担任にどのような状況だったか事実確認をし、ケンカではなく、一緒に遊びたいがための行為だったことを、担任が保護者に直接に伝えるとともに、伝達できていなかったことを謝罪した。
加茂保育園	事務局へ 匿名	保育士 B が、保育園で知り得る家庭の情報を外部の人に話している。このような保育園は信用できない。その職員を辞めさせてほしい。辞めさせなければ子どもを退園させる。	保育園全職員に苦情内容を伝え、園で知り得た個人情報については、外部には決して話さないことを確認した、また、保育士 B には個別で面談をし、そのような事実はないということを確認したが、今後も気を付けていくよう話した。
車尾保育園	来所 保護者	迎えの時、保育士が子どもを呼ぶ際に「〇〇君」と苗字で呼ばれた。下の名前の「△△ちゃん」等の親近感のある呼び方をしてほしい。	入園後間もないこともあり、似た名前の子ともと区別するために苗字で呼ぶ職員がいた。職員間で呼び方について考えていくとともに、保護者に今後気を付けていくことを伝えた。
車尾保育園	来所 保護者	担任から子どもに「どもり」が出ているので家庭での親子のかかわり方について言われた。自分の子育てについての考えを聞いてほしい。	母親の話聞き、共感していった。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
身障センター	来所 利用者	浴槽に入るときは掛け湯をしてから入浴するように注意してもらいたい。	入浴のマナーを守っていただくよう、各浴室に貼紙をして注意喚起をし、入浴マナーの遵守を促した。
身障センター	来所 利用者	身体障がい者用駐車場（車椅子マーク表示）に単独歩行ができる人が駐車していることがあるので注意してほしい。	駐車場利用で単独歩行が可能な人は、車椅子マークのある所には駐車しないように個々にお願ひした。
身障センター	来所 利用者	来館者への対応について、声掛け、挨拶は来館者全員に平等にしてほしい。	声掛けや挨拶は相手に聞こえなければ無意味なので、相手に聞こえるように大きな声で声掛けや挨拶を行うこと、及び、今以上に来館者への気配りを行うように、職員全員で徹底するよう話し合った。
サン・アビリティーズ	来所 近隣住民	施設の利用はしないが、夜間、施設の駐車場に車を停めさせてほしい。	施設の開館時間は10時までで、その後は、駐車場も施錠をするので夜間の駐車はお断りしますと伝え納得していただいた。原則として、公の施設であり施設の使用目的以外での駐車場の使用はお断りをする。
サン・アビリティーズ	来所 利用者	介護タクシーで来館の際、施設駐車場入口の段差が大きい ため、車椅子での乗車者には衝撃が結構あり揺れが感じられ転倒などの恐れもあることが頻繁に感じられるので改善をしてほしい。	米子市の担当課に連絡をして、直接現地を見てもらいながら申出の内容の説明をした。その後、担当課と米子市の技師2名とで検討していただいた。しかし、「駐車場入口に側溝があり、段差の傾斜を緩くする為に側溝を削ると水の流れが滞ってしまう。また、施設周辺は歩道が低くなってしまい、歩行者にとって危険になるため、他に良い案がなく手の出せない状況です」との返事だった。 利用者に内容を伝え納得していただいた。