

平成30年度 米子福社会苦情解決結果

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
巖保育園	連絡ノート 保護者	7月、8月と怪我が続いているが、状況、原因など説明が不十分なので、もう少し詳しく教えてほしい。また、安全な環境を整えてほしい。	なぜ怪我をしてしまったか状況等を詳しく話し、安全な保育環境を整備することに関して配慮不足だったことを謝罪する。今後は怪我のないよう遊具、玩具の設置、配置などを常に見直し、しっかりとリスク管理をしていくことを話すと理解された。
巖保育園	手紙 保護者	特定の友だちから暴力的な行為を受けていて、様子をみていたが改善しない。また、それについての報告もなく不安を感じている。なぜ相手の子が暴力的な行為をしているのか理由が知りたい。相手の保護者はこのことを知っているのか（知らせているのか）。謝ってほしいわけではないが、現況を相手の保護者にも知ってほしい。	担任が状況を確認し、子ども達へ問いかけや話し合いをする。夕方等、担任外の保育時間についても、職員同士で連携、情報共有して、子どもや子ども同士の関係をしっかりと見ること、トラブルがあった場合は特に子どもについてしっかりと保護者に報告することを全職員に伝達、周知をした。該当家庭、保護者との面談を行い、トラブルの状況や子ども同士がお互いの良さ、弱さを認め合えるような遊びや保育の工夫や見直しをしていくことを伝え、職員にも周知徹底した。
五千石保育園	来所 保護者	2歳児担任について ・登園時の受入で待つことが多い。他クラスの保育士も今年度は受け入れてくれない。受入れ態勢が変わったのか。 ・担任の言動に不快、不安を感じるが多い。担任は若いのでこれからだとは思いますが、子どもにもこのような感じで接しているのかと思うと不安である。指導改善してほしい。	・受け入れ態勢については、早朝の合同保育から各クラスに移動する時間帯などの対応が手薄にならないように、9:00までは必ず早番が受け入れをするなどの役割分担をし、確実に対応できるようにする。 ・保護者との信頼関係が構築できるよう、明るい挨拶、相手の気持ちを思いやる言葉かけを心掛けるよう保護者対応や連携について園内研修を行う。 保護者に不快な思いをさせたことにお詫びし、上記の対応についても伝えた。

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	来所 保護者(母親)	<p>戸外遊びの際、滑り台から滑り降りる時に、手をついた状況になったと迎えに行った祖母から伝えられたが、申出人に連絡はなかった。その後も詳しい状況説明がなかったのもそれほどという認識がなく様子を見ていたが、1週間後に受診すると「左前腕骨若木骨折」になっており処置が遅れた。</p> <p>事故後の週、園で様子を見てもらうということだったが、いつもと変わらず過ごしていたという話だけであった。きちんと見てもらっていたのか。事後対応の認識の甘さ、誠意の薄さ、日頃の職員の言葉かけや態度など不快に感じた。遊んでいた様子、担任保育士の状況、対応、対処など事故当時の状況を詳しく説明してほしい。</p> <p>人的要因をはっきりさせ、今後の対応、事故防止への改善をきちんと示してほしい。</p>	<p>遊びの状況、子どもの姿、担当保育士の配置、状況を詳しく話し、危険な状態にすぐ対応できず、未然に防げなかったこと、当日その後も子どもの腕の状態に気づけず対応することが出来なかったことを謝罪する。</p> <p>事故防止に向け、事故防止マニュアル、固定遊具確認表の再確認と具体的に細部まで話し合い、合同保育での遊びの計画、保育士の役割分担等、共通理解のもと実践していく。また、突発的な出来事や子どもの動きなどに対応できるよう、どんな些細なことでも職員間で共有連携していくことを徹底する。</p> <p>保護者と個人懇談し、職員体制、環境設備等の改善、事故防止の取組を説明し、再発防止に努めることを伝える。</p>
五千石保育園	来所 保護者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・祖母が 17:30 頃児童を迎えに行くと、遅番の保育士が他の保護者と話をしている挨拶もなく対応してもらえなかった。そして孫が保育室から出てきたが、他の職員の対応もなくそのまま連れて帰った。</li> <li>・朝も早番の保育士が他の子供を抱いていて、孫は抱いて迎え入れをしてもらえなかった。</li> </ul> <p>母親から、自分の送迎時はそういう状況はないが、このような対応に不満を感じたと祖母から聞いたと話があった。</p>	<p>職員会議で送迎時の対応や職員の連携、気配りについて再確認した。</p> <p>保護者に不快な思いをさせたことのお詫びをし、今後の送迎時の対応について話し納得していただいた。</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	米子市 保護者(匿名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商業施設のフードコートで保育士が保育園や園児の話をしているのが聞こえた。聞き耳を立てていたわけではないので内容はわからないが、もしかしたらプライベートな事が含まれていたかもしれない。公共の場で誰に聞かれているか分からない状況でそのような話をするのは配慮が足りないのではないか。</li> <li>・保育士が、保育士として相応しくない格好(化粧が濃い、ズボンがダブダブ)をしている。保護者に対する口調も友達に対するものの言い方である。</li> </ul>	職員会議で個人情報保護について確認し、周知徹底を図る。また、園内での化粧、服装については保育士として不相応ではないが、園内だけでなくいかなる場所でも保育士として相応しい、不快感を与えない格好や言動に努めるようにすることも職員に周知徹底した。
福生保育園	連絡ノート 保護者	園の絵本親子貸し出しの木曜日は自分の都合が悪く、祖父母迎えなので親子での貸し出しが利用できない。朝、親と借りることがなぜ出来ないのか。	当該児童は、保育士の人数の少ない朝の早い時間に登園されることが多く、職員の対応が十分に出来ないため、朝、本を貸し出すことが出来ないことを伝え、親子貸し出しの日に祖父母と借りてもらっても良い事や、母親の都合の良い次の日に借りてもらう事を提案し、納得された。
福生保育園	事務局へ 保護者(匿名)	登降園時にタブレット端末入力を保護者がしなくてはいけなくなったが、保護者への伝達が不十分であり、操作に時間がかかってしまうので改善してほしい。	使用タブレットの台数を増設する。保護者に時間がない場合や、操作が難しい時は、職員が対応する。タブレットの使用方法を掲示して操作方法を再度伝えるようにする。
福生保育園	来所 保護者	子どもが友だちと、玩具の貸し借りのトラブルの中で相手の子どもに叩かれ擦り傷ができた。トラブルの経緯・内容の説明、謝罪を母親が受けたが、翌日父親が担任との話し合いを希望された。その中で、子ども達に玩具の使い方を徹底させる事、怪我をさせた子どもの保護者にトラブルについて伝えること、子どもが叩く・蹴るという方法で気持ちを伝えることをやめさせてほしいという要望を伝えられた。	保育士は、子どものやりとりの様子をしっかりと見守り、大きなトラブルになる前に仲立ちし、トラブルが生じたときには、怪我の有無、喧嘩の大きさにかかわらず、保護者に口頭や、連絡ノートで伝えることや、玩具の使い方を子どもたちと確認し安全に楽しくあそべるようにすることを伝えた。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
河崎保育園	米子市へ 保護者	乳児が手の手術を受けた後、水に濡らさないように注意して保育してほしいと申し出たところ、難しいというような言い方をされて困っている。	園長が母と話し合い、思いを聞き、母の心配を受け止め、園で預かることを伝える。心配なことがあれば、園長にいつでも話してもらうように伝える。 保護者の要望等は即、園長、園長補佐に伝え、早めに検討、回答することを職員会で確認した。
和田保育園	来所 保護者	保育参加日の変更の連絡を、自分の勤務時間内であれば調整ができたので、もう少し早い時間に知らせてほしかった。連絡はもらったが、以前より園から自宅には電話をかけないよう伝えてあるのもかかわらず自宅に電話がかかってきた。今後園からの連絡は、必ず携帯電話にかけてほしい。	保護者に謝罪し、今後は自宅に電話をしないことを全職員に徹底した。 緊急カードにもその旨を記載した。
福米保育園	連絡ノート 保護者	危ないということで園からも話があった、「お迎えの後は園庭で遊ばない」という決まりを我が家は守っている。しかし、おしゃべりに夢中になって同じクラスの子ども（A）の保護者は子どもが園庭で遊ぶのを止めない。息子（B）がAを「一緒に帰ろう」と誘うと、Aに「Bちゃんとは一緒に遊ばない」と言われ悲しかった。	連絡ノートでの担任へのメッセージであった為、当事者の保護者には園長から決まりを守ってほしい旨を伝えた。
福米保育園	来所 保護者	早番の職員が挨拶をしない。 誰にでも挨拶してほしい。	職員会で全職員に誰にでも挨拶をするよう徹底した。 保護者に不快な思いをさせたことをお詫びし、職員にも挨拶をするよう周知徹底することを伝えた。
福米保育園	来所 保護者	母親が子どもを迎えに行っている間に、駐車場に停めた車の中で窓を開けて喫煙している父親がいた。保育園の敷地内では禁煙だと思うが、煙害も心配だ。 対応してほしい。	掲示板で保護者に「敷地内禁煙」を呼びかけるとともに、駐車場フェンスに同じく掲示をする。

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	保護者から、クラス座談会の際に担任が、クラス内で噛み付きがあることについて話した際、「噛み付きは仕方のないこと」と言ったが噛み付きは仕方のないことではなく、事前に察知して防ぐよう努力すべきではないか。と担任ではない職員に話があった。	園長は苦情を聞いた職員から申出を聞き、担任にクラス座談会で話したことや、その時の保護者の様子などを確認すると、噛みつきは発達段階の中で起こりうることと話したことを「噛み付きは仕方のないこと」と受け取られたようだ、と話した。 翌日、園長は母親に嫌な思いをさせたことをお詫びし、噛みつきについて担任間や職員会などで対応を常に話していることや、担任はしっかり保育をしているので安心してほしいことなどを話した。母親は自分の思いも話し納得した様子で帰られた。担任も後で母親に誤解を与えたことをお詫びし、今後も噛みつきについてしっかり対応していくことを伝えた。
住吉保育園	電話 保護者	給食用エプロンにごはん粒がたくさんついたまま返ってくる。以前にも言ったが、一向に改善されず洗濯に困る。洗って返すようにしてほしい。	出来る限り取り除いていたつもりであったが、不十分であったことを謝罪した。 また、降園時保護者に子どもの成長に伴い給食用エプロンの汚れ方等状況が変わることも理解してもらい、汚れ方がひどい場合には洗って袋に入れて返すことで了承してもらった。
住吉保育園	来所 保護者	朝、耳鼻科を受診後祖母と登園したが、様子を詳しく聞かれなかった。祖母の方からは話しかけづらいので、担任から話しかけて様子を聞いてほしい。	受診後などは、特に体調について聞き取りをするようにしているが、職員間で徹底されていなかった為、保護者に今後心配りしていくことを伝えた。職員にも再度周知徹底した。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
住吉保育園	電話 保護者	服の上からとは言え、子どもがクラスの子に腕を噛まれたと伝えられたが、「B型肝炎・C型肝炎」の感染が心配なので相手に血液検査をしてほしい。今後それらに罹った場合、今回の件を疑ってしまう。子どもが園を休むことになると困る。母親と担任・看護師・園長で話をして「2、3日様子を見る」ということであったが、翌日、家で祖母と話し合った結果、やはり相手に血液検査をしてもらいたいとの電話があった。	園医・事務局・市役所に感染の有無等対応の仕方について相談する。相手の親に母子手帳を見せてもらい予防接種の状況を確認することで納得された。噛まれた翌朝、今回の経緯について相手の母親に説明し、看護師が母子手帳を確認し結果を保護者に口頭で伝えた。
加茂保育園	電話 保護者	子どもの体調不良について園から連絡を入れる際の連絡順序が緊急連絡カードに記されている順序と違う。また、連絡時の保育士の言葉がきつく、妊娠中の妻の精神的負担になる。	主担任が父親と話し、連絡順を遵守するよう約束した。また、連絡時の保育士の言葉について母親の心情を汲んだうえで謝罪をした。
加茂保育園	電話 保護者	子どもが週に何度も噛まれて帰ってくるが続いている。噛まれないように対策を取ってほしい。	クラスで原因の洗い出し、対策を話し合い、書面化したものを基に担任・園長補佐が父親と話をし、謝罪した。
加茂保育園	来所 保護者	子どもが友達とのトラブルが未解決のまま降園し、家に帰ってからも納得がいかず落ち込んでいた。トラブルの解決をしてから親に説明をしたり、降園できるよう対応してほしい。	担任が両親に今後のトラブルへの対応の仕方を丁寧に伝えた。
車尾保育園	電話 近隣住民	児童の送迎時、保護者の車が路上駐車をしているが、保護者同士が喋っていることや、急発進をすることがあり、自転車でそばを通るときにぶつかりかけ、にらまれた。保護者の交通マナーが悪い。事故があつてからでは遅いので対策を講じてほしい。	長年、送迎用の駐車場がなく路上駐車に対応していることを伝えた。マナーについては、職員が送迎時間帯に立ち見守ること、保護者に一般の方の迷惑にならないよう停車時にはハザードランプをつけること、発進時にはウインカーを出してもらうことを文書でお願いし、徹底していくことを伝えた。
車尾保育園	電話 保護者	若い保育士に、迎えの際「ご苦労様でした。」と言われた。「ご苦労様」は年上の人を見下す言葉であり、目上の人に使うのは失礼にあたる。保護者に対してこの言葉を使うのは適切ではないと思う。	労いのあいさつのつもりで使うことがあるが、人権教育の観点からも適切ではないと思われるため、全職員間で再度確認し改めるようにした。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
事務局	電話 保護者	<p>・保育園で、子どもの登降園の際にタブレット端末にタッチしなければならなくなった。事前のアンケートもなく始められ、祖父母へ伝達する時間が十分ではなかった。また、操作のために並ばなければならず手間であり、ご年配の方が送迎することもあるので不便である。</p> <p>・以前の園長は自ら保育をする姿が見られたが、新しい園長は事務室にこもってばかりで子どもと向き合っている姿が見られない。園長にももっと子どもを見てほしい。</p>	<p>園長に確認したところ、タブレットによる出欠確認のお知らせは、使用開始2週間前と2日前に園だより、文書にて連絡しており、事前に保護者会にも相談したがその際反対は特になかったとのこと。開所直後もタブレット端末操作のために並んでいることはない。タブレット端末の横に使い方を記載したものを一緒に掲示しており、ご年配の方もスムーズに使用できており、もし困っている方がおられたら職員が声をかけるようにしている。今後の対応として、タブレット端末を1台増設し、よりスムーズに操作を行えるようにする。</p>
事務局	電話 保護者(匿名)	<p>子どもが園長補佐に「母親から暴力を受けているのか」と聞かれた。申出人は配偶者からのDVにより離婚しており、デリケートな問題を聞かれたこと、自分が加害者かのように決めつけられたことが不快であった。また、無視をする、自分だけでは決められないことなのに寄附する絵本を早く決めるよう催促する等、園長補佐の行動には問題があると思う。本人にこのことを伝え、注意してほしい。</p>	<p>園長補佐に確認すると、寄附の催促をしたことは事実であるが、寄附の方法に関して申出人との認識の相違があった為、申出人に集中して催促したと感じられたのかもしれないとのことだった。他の申し出に対しては覚えがなく、当時の状況について不明瞭なところが多いが不快な思いをさせたことを謝罪したいと園長補佐が申し出、事務局が申出人に園長補佐が謝罪したい旨を伝えるも必要ないとのことだった。</p>
身障センター	意見箱 利用者	<p>体育館に本格的な腹筋鍛錬用の機械が欲しい。</p>	<p>現在、負荷軽減器付きの腹筋用具があるので、それを利用させていただきたい。なお、身障センターは障がい者専用の施設のため、健常者が使用するような本格的な器具を導入する予定はない。という回答を掲示した。</p>
サン・アビリティーズ	市役所へ 障がい者スポーツ指導員	<p>バレーボールネットのワイヤーがささくれている。ネット部分も痛んでいる。新しくして欲しい。</p>	<p>今年度中に更新する予定だったことを説明し、早急に更新する旨を伝えた。新しいネットは繊維製のネットロープのものとした。</p>
サン・アビリティーズ	来所 利用者	<p>バレーボール支柱が伸ばす時にクルクル回るようになった。</p>	<p>このまま使用した場合の危険性をメーカーに確認し、修理に出したところ、老朽化による破損で修理不能だったため、新しく購入した。</p>