

令和3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	連絡ノート 保護者	土曜日の出欠に関しての園長からの声掛けに気分が悪くなった。今後、園長にこの連絡ノートを見せないでほしい。	声掛けの内容を職員会で検証し、園長が謝罪しようとしたが、避ける様子が見られたため、しばらくの間保護者対応は担任、園長補佐が担当することとした。 その後、以前と変わらない様子となったため、園長も対応するようにしていった。
巖保育園	来所 保護者	保育参観中に、我が子が友だちに髪を引っ張られていた。前日の降園時にも同じことがあった。保育者にすぐに気づいてもらえなかったことが気になる。	そういったトラブルがいつも起こっていることではないこと、すぐに対応できるよう、職員間の連携を取り、より注意して見守っていくこと等を伝え理解してもらった。
五千石保育園	電話 (事務局へ) 保護者	子どもがリトミックのある日に保育園に行きたがらない。外部講師に理不尽なことで怒られることを怖がっている。担任にこのことを伝えたが、許容範囲ですとの返答だったので事務局に電話した。 親の判断で通わせる教室ならともかく、保育園でこの厳しさは必要なのか。前回は見学させてもらったが、今後も見学したい。	いただいた意見や、10園の現状をもとにリトミック講師との話し合いを行った。次回からは、子どもたちのレベルにあった、楽しめるプログラムを行うこと。厳しさは必要なく、掛ける言葉、口調が適切であることなどを確認し合った。講師との話し合いの内容について、事務局から保護者に伝えた。保育園としても、保護者と話し合いを繰り返し行い、思いを受け止めていった。見学については可能の旨を伝えた。
福生保育園	来所 隣接施設 利用者	隣接の施設を利用していたが、保育園を見ると裸の子どもが見えたので、気を付けた方が良くと思う。	教えていただいたことに感謝を伝えた。 対策として低年齢児のシャワーは待つ時間がかからないよう小グループで行うこととし、衝立の範囲を広げるなどして、園児の姿が外部から見えないように環境を改善した。
福生保育園	来所 保護者	玄関対応での迎えの際、園児に靴を履くことを「手伝って」と大きな声で言った職員がいた。自分に言われたのだと思いきい不快だった。	不快に思われた保護者に謝罪し、園児に自分であることを促す意図の発言だったようであることを伝えた。職員には大きな声で伝えないことや、言葉かけは優しい口調で行うことを周知した。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
和田保育園	連絡ノート 保護者	職員が園児の穿いているズボンを見て、「おしっこが出たしまった？」と聞いたが、おしっこのシミではなく、ズボンの柄だった。その勘違いの出来事を本児が母親に話したところ、母親より「気にしてそのズボンを穿かなくなっても困るので、気を付けてほしい」と連絡ノートに記載があった。	その日の夕方、保護者に出会い、本児に対して嫌な思いをさせてしまったことを直接謝罪した。 職員で出来事を共通理解し、声掛けや言葉遣いを見直していくよう徹底した。
福米保育園	電話 (米子市へ) 保護者 (匿名)	○園長に会ったことがない ○裸足保育なのに急にサンダルが必要になったが、その連絡が事前になかった ○2週間に1度、布団を持って帰るということだったが、いつ持って帰るのか連絡がこなかった	サンダルの準備については6月7日から使用の予定で、玄関掲示でのお願いを5月17日からしているため、約3週間準備期間を取っていたが、新年度早々にでもお知らせが必要であったことを貼り紙でお詫びした。 また、布団持ち帰りについて、2週間に1度の際は玄関掲示で知らせるようにした。
福米保育園	手紙・来所 保護者	○保育園でのケガが続き、保育士に対して不信感を抱いている。報告についても不十分である。また、園の職員が本児に同じように関わられるように周知してほしい。 ○保育園ではマスク着用を求められているが、将来の健康被害も考慮し、本児のマスク着用をやめたい。マスクのことで注意することをやめてほしい。	本児の行動、またよく関わりのみられる他児の行動を注意して見守るようにすることで、子ども同士のトラブルがケガに繋がらないようにする。また、職員間の伝達が行き届いていなかったことをお詫びした。マスク着用については、現在の状況から園としてはお願いしたいが、強制するものではないことを伝え、理解を得られるようにした。
福米保育園	連絡ノート 来所 保護者	本児に食物アレルギーがあるため、除去用のおやつを提供されたが、他児とのおやつの違いに悲しがっていて可哀想だ。その件について連絡帳に書いたのに返答に誠意が感じられない。また、園長と調理員に降園時に説明を受けたが、担任も同席してほしかった。除去食でなく、他児と同じものが食べられるようにしてほしい。	米子市で作成された献立表を基に除去食も提供しているが、行事のおやつについては、保護者の要望も福祉会の献立作成会で伝えることとした。園としては全てのおやつを除去食対応にすることは考えていないが、検討できる部分がないか見直してみることにした。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
成実保育園	電話 保護者	1歳児の我が子の腕を他児に噛まれた。今回で2回目なので、どのような状況で噛まれたのか、どのような保育を行っているのか詳しく聞きたい。	噛まれた時の状況を詳しく説明し、今後噛みつきのある子に必ず職員が一人つき、噛みつきを防ぐようにすることを保護者に伝え納得してもらった。
成実保育園	連絡ノート 保護者	本児の小指のケガを見て職員が「気持ち悪い」と言ったと子どもが言ったが本当のことか。その時の様子が知りたい。	当該職員に事情を聴きとると「気持ち悪い」と言っていないが「うわ、すごい傷」と言ってしまった。その言い方が本児の心を傷つけ、気持ち悪いというニュアンスで伝わってしまったのではないか、ということだった。当該職員が本児の母と直接話をして様子を伝え、お詫びしたことで和解した。職員会で子どもへの言葉かけ、対応を全職員に周知した。
住吉保育園	来所 保護者	○転職先を一部のみにしか伝えていないのに、前職の人に知られてしまった。保育園に提出している個人情報の管理はどうなっているのか確認したい。 ○緊急連絡カードの取扱いについて、園長・園長補佐・担任のみの閲覧にしてほしい。	個人情報の管理について説明する。緊急連絡カードは、急な体調不良等で保護者に連絡する際に使用するため、全職員が見ることを伝えると、園長・園長補佐・担任のみが見られるようにしてほしいと希望されるため承知した。
住吉保育園	電話 来所 保護者	○体調不良で欠席していた園児の体調確認と土曜日の出勤について確認の電話がかかってきたが、保育園に来るなと言われた気がした。出先で電話を取り、子どももぐずり出し嫌な気持ちになった。 ○イヤイヤ期で小学生の兄に暴力を振るったり、癩癩を起したりするので、なるべく長時間保育園を利用したい	○新型コロナウイルス感染予防対策のため、園児や家族の体調に以前にも増して気を付けている旨を説明し、納得してもらおう。 ○母親の育児不安や悩みを受け止める。普段からコミュニケーションを図り、母親の気持ちに寄り添っていく。
住吉保育園	電話 保護者	○発表会で急な欠席の子がいたため、我が子が保育士とペアになったのを見て惨めな気持ちになった。急な欠席の際に対応できるよう、臨機応変に子ども同士でペアにしてほしい。保護者の立場になって対応してほしいと要望する。 ○新園舎になって、玄関や保育室が施錠されている様子が動物園に迎えに来ているようで嫌だ	○担任が母親の話を詳しく聞き、気持ちを受け止める ○玄関・保育室の施錠については、事故防止と防犯対策であることを説明し、納得してもらおう。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
加茂保育園	意見箱 保護者 (匿名)	○検温と手指消毒をする人が少なく不安。声掛けをしてほしい。 ○少人数のお迎えなどと言われても、子一人に対して祖父母(複数名)など守っているとは思えない人が多い。	コミュナビで再度、検温と手指消毒の徹底、送迎時の人数について祖父母の方にも伝えてもらうようお願いした。
加茂保育園	メール 保護者	保護者の検温と手指消毒が徹底されていない。嫌われても、子どもたちを守るためという志をもって、検温、手指消毒をするように保護者へ声掛けを徹底してほしい。	メールにて、検温、手指消毒、タグの登降園打刻の動線をスムーズにし、また検温、手指消毒に関する貼り紙、声掛けの徹底を約束することお伝えした。 玄関から検温器に向かって、床に検温・手指消毒の実施と矢印の貼り紙をする。
加茂保育園	連絡ノート 保護者	誕生リボンを誕生日の日に肩に付けてもらうが、その後カバンに付けている子がいる。 カバンにつけると安全ピンが危ないのではないか。	連絡をいただいた保護者には、直接本人にカバンに誕生リボンをつけることは、安全ピンが危ないので止めてもらうか、別の方法で付けてもらうように話すことを伝えた。さらに、発表会で全保護者に対してお願いをした。
車尾保育園	来所 保護者	体操服につけるゼッケン(名前)を以前から前面につけていたが、運動会直前になって背面に付け替えてほしいと担任から言われた。毎月のリトミック等いくらでも伝える機会があったのに、このタイミングで指摘されても付け替えることはできない。	連絡が遅くなったことを謝罪し、難しいようであればそのままでもかまわないとお伝えしたが、子どもが嫌がるのと背面に付け替えてくださった。ご協力いただいたことに担任と園長が感謝し、改めて謝罪して納得していただいた。
車尾保育園	連絡ノート 保護者	降園時、紙パンツに便を挟んだまま渡された。きちんと確認してほしい。担当していた保育士2名にはしっかり保育をしてほしい。	翌日、気が付かなかったことを謝罪し、その後、該当する保育士を指導するとともに、職員会で降園前に紙パンツの確認をすることと、子どもの行動・表情の変化を見落とさないようしっかり見ていくよう話し合った。後日、職員会での内容も伝え、納得していただいた。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
事務局 (福米保育園)	メール 保護者	子どもがマスクを外したいのに、みんなが付けているから外したいと言えない、付けていないと先生から怒られると言っている。何かにつけ手指のアルコール消毒をしていると聞くが、過剰な消毒は必要な常在菌も殺している。データに基づいた対応をしてほしい。	2歳児以上児の不織布マスクの着用及びこまめなアルコール消毒の徹底は、休園した際に再度開園するにあたり、鳥取県感染症対策専門家チーム及び保健所から徹底するように指導を受けた事項であったことを伝え理解を求めた。ただ、体調が悪い時や、苦しい時、走って遊ぶ時等はマスクを外してもよいことを伝えており、気持ちを言い出しにくい子には、より担任が園児の体調に気を配るよう気を付けていくことを伝えた。合わせて保育園からもより園児を気に掛けていくことを伝えた。
事務局 (巖保育園)	電話 近隣住民	工事の騒音がひどい。夏場になったので窓を閉めてエアコンをかけているが、音が酷く昼寝ができない。足場を組んで、シートを張り、騒音対策をしてほしい。	建物自体にはシートを張って対策していたが、外構工事で重機を使っているため音が酷かったかもしれない。金田工務店において追加でシートを張り、既設の隣接地側のシートを普通のシートから防音シートへ変更してもらい、隣接地のお宅へ再度説明にまわってもらった。