

令和5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 保護者	<p>○入園のしおりの送付が遅かった。記入書類等があるのに困る。確認の電話をした日の夕方に届いたが電話をしなれば送付されなかったのではないか。</p> <p>○献立表をもらっていない。どのような献立かわからず不安である。</p> <p>○入所後初日は給食を食べずに降園するとアセスメント時に伝えていたのに、11時半に迎えに行くときにすでに食べていた。情報共有ができていないのではないか。電話で問い合わせた際に「給食袋（フォーク、コップ、エプロン）が入っていたため食べさせた」との話があったが、それはおやつ等にも使用するものだと思い入れていたものである。食べる前に確認すべきではなかったのか。</p> <p>○本部へも報告をしてほしい</p>	<p>○入園のしおり等2月22日の健康診断時に必要な書類を2月17日に速達で郵送し、18日の夕方に届き、書類の準備が遅く、もっと早めに行うべきだった。</p> <p>○担当が総合職となって1年目であり、周囲のサポートが不十分であったため、園長補佐が確認作業等とともにするなど、クラスをサポートするようにした。</p> <p>○園長、園長補佐が降園時に至らなかった点を謝罪し、“記録、伝達、情報共有、確認の徹底”等、今後の対応について伝えた。</p> <p>○理事長からも電話にて、今後は情報共有等徹底する旨を伝え、断りをいれた。</p>
箕蚊屋保育園	口頭 保護者	<p>3歳児健診前に担任と懇談をした。その際に園で気になる姿があるので書類を作成し健診担当者に伝えたいと急に言われ驚いた。伝えられた姿は知らなかった内容ですぐに理解できない。翌日園長から声を掛けられ、話をしたが、その中で気になる点があった。</p> <p>○書類は作成しない。気になることがあれば保護者から伝えたらいい（保護者任せ）</p> <p>○担任も忙しくしており話を急にし過ぎたかもしれない（懇談が流れ作業のようになっていないか）</p> <p>その後声掛けもなく悩んでいた。担任に尋ねると「書類は作成した」と言われた。園の連携はできているのか。担任はまだ若いのでサポート、指導をしっかりとしてほしい。</p>	<p>原則、園長補佐と一緒に懇談を行うこととしていたが、当日は人員配置の関係で同席ができなかった。今後は補佐の同席が難しい場合は、園長または先輩保育者が同席する。また、職員間で連携がもっと取れるよう、書面を使い確実にしていく。</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	口頭 保護者	カバンに他の子の連絡ノートが間違っ入っていた。我が子のノートが他の子のところにあるということでモヤモヤした。入れ間違いがわかった時点で、連絡ノートを持ってきてほしかった。	入れ間違いやその後の対応の不十分さについて、担任、園長が謝罪し、今後名前を声に出しながら入れるなど、何重にもチェックしていくことなどを伝え、入れ間違わないことを約束して、納得していただいた。
福生保育園	電話 保護者	朝の受け入れの際に対応した保育者が園児の手首を引っ張った。またその後も肩を無理に引き入れるような動作も見られた。子どもに配慮した対応をしてほしい。	当該保育者に確認したところ、年度が変わって間もなく、普段担任をしていないクラスの子の特徴等を十分に把握できていなかったことや、早番クラス内にいる他の子から目を離さないようにしたい思いがあり、保護者から離れづらい子どもを「入ろうね」と声をかけつつ、無意識で引っ張ってしまったかもしれないということだった。子どもや保育者が早番の環境に慣れるまで早番補助を増員することにした。 保護者には受け入れの対応を丁寧にし、留意するよう全員に周知すること伝えると納得された。
福生保育園	電話 保護者	紙パンツで降園をお願いしているのに布パンツで帰ってきており、車でおしっこが漏れてしまった。もう4回もこんなことがある。	夕方の合同保育になった際のトイレタイムがずれてしまい、紙パンツへの履き替えを行わずに迎えが来たため、そのまま送り出してしまっていた。クラス会議を行い、トイレトレーニングの状況を全職員が把握できるように、確認、伝達についてのルールを明確化し、その内容を保護者に謝罪とともに伝えた。 トイレトレーニングに変更があった際には、その都度遅番職員へ声をかけ周知できるようにする。
福生保育園	連絡ノート 保護者	前日のクッキングの際に持ち物を忘れ、調理ができなかったことを残念に思う。掲示するだけでなく、わかりやすく知らせてほしい。	クッキング等で持ち物が必要な場合は、コミュなび（ICT）で前日にメールを送るようにすることを伝え納得いただいた。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
福生保育園	連絡ノート 保護者	朝、父親が子どもを連れてクラスに入ったところ、職員が入ってきたことに気づかず挨拶も受け入れの対応もなくとても不愉快な思いをした。	夜に連絡帳の記入に気づいたため、その日のうちに保護者にコミュナビを通して謝罪し、保育者に申し伝えたと連絡すると納得された。
河崎保育園	口頭 保護者	前日に同じクラスの男の子とトラブルがあり殴られたと言っている。部屋にいた保育者Aに伝えたと子どもは言っているが、迎えに行った際に担任からそのことに関する伝達がなかった。トラブルがあるのは仕方がないが、どういったことだったのだろうか。また、保育者間の伝達が不十分ではないか。	トラブルがあった日の様子をクラスの保育者Aから確認し、防犯カメラでも確認した。その日にプールに入れたい5名を1人で見ていたが、叩かれた瞬間を見ていなかった。また、その後もケンカは終わったと認識し担任に伝達しなかった。 子ども同士のトラブルは大小にかかわらずお互いの話を聞いて気持ちを伝え合い、納得できるように対応の仕方を考えていく、トラブルに限らず些細なことでも職員間で伝達すること、共通理解ノートを確認するなど徹底することを全職員に周知した。保護者には謝罪し改善点を説明した。
河崎保育園	電話 保護者	登園した際の受け入れ対応が不愉快だった。前2日間保育園で蕁麻疹が出てしまった。病院を受診し原因は季節の変わり目だから出てしまったとのことだった。その日は下の子どもは熱が出ており仕事を休んでいたが、「休みなら蕁麻疹が出ていた経緯があるので一緒にみてあげたらどうか、お昼迎えはどうか」と言われたが、その雰囲気は“なんで連れて来たの”という感じで嫌だった。兄弟が発熱していたら他の子は預かってもらえないのか。	対応した保育者に確認したところ、2日間も蕁麻疹が出ており、昼寝の時に痒さでなかなか眠れない事実があったため、仕事が休みなら家でゆっくりと過ごした方がいいと思い昼迎えを提案した。 発熱している兄弟がいることに対し配慮が足りなかった。病気や体調不良についての保護者対応は職員間で相談をしながらしていくようにする。保護者と面談する機会をもち、園児の体調を心配していたことを伝えながら配慮が足りなかった部分もあったので謝罪をし、今後は対応に気を付けていくことを伝え理解を得た。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
福米保育園	電話 (米子市へ) 保護者(匿名)	園児の迎えの際、待ち時間が長いため座って待っている。 待たせないでほしい。	<p>申出の内容について心当たりがないか保育者に確認したところ、降園時に保護者に待ってもらったことがあったことが判明。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迎えに来られていることがわからず、たまたま部屋のドアを開けたら待っておられることに気づいた ・数日前にオムツ交換のために待ってもらった <p>いずれも遅番の時間帯であった。</p> <p>対策として、オムツを降園直前に交換することは避け、合同保育になる前にオムツの確認をする。主の遅番担当は子どもの対応をしながら、部屋の入口付近で全体、保護者の迎えを注意してみる、玄関すぐの保育室の窓ガラス目隠しシールを除去し、保護者にすぐに気が付けるようにする。また保護者を待たせてしまった場合には、理由を説明し理解を得るようにする。</p>
福米保育園	電話 (米子市へ) 地域住民	自宅前の道路に業者の車が停まっており迷惑だった。駐車場に停めるよう指導してほしい。業者にも電話を入れたが、保育園に対しても注意してほしい。	地域の方へ園長が謝罪に行き、業者に依頼した際は駐車場を知らせてから来てもらうようにすることで納得していただいた。
成実保育園	口頭 祖母	登園時に担任が「あとは大丈夫ですから」と孫を引き離すように受け入れをしているが、コロナの規制でまだ保育室に入ってはいけないのか。なぜ、そのような対応をするのか。	祖母が送って来られる時は、本児に対する指示が多く、本児が一人でできる力があるのに残念であることから、ここからは保育者に任せてほしいという気持ちでそのような対応をしていた。個人懇談時に両親とは合意できていたが、祖父母にその旨が伝わっていなかったことから不信感が生じてしまった。本児への教育的配慮のつもりで行っていたが、祖母への配慮が不足し不信感を招いたこととお詫びした。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
成実保育園	口頭 保護者	アトピーのため塗り薬を持参している。塗り薬をどのくらいの頻度で使っているのかが全くわからない。その日に使用したかどうかわかるようにしてほしい。先日担任に尋ねると「このところ使用していない」ということだったが、それならば薬を止めて保湿剤に変えることもできる。ノートにも書いたが返事がなかった。先生からの伝達がほしい。	クラスの保育者に確認し、事実を確認した上で、担任と園長で保護者へ謝罪した。また、今後同様のケースが発生することのないよう、保護者とコミュニケーションを取ること、保護者が知りたがっていることはきちんとノートを通してでも伝えることを職員会で共通理解をしていくことを伝えた。
住吉保育園	口頭 保護者	○下痢で早退した際に「明日は休んでください」と言われた。家で様子を見たが、食事もでき、下痢もでなかったため登園した。その際に受け入れを渋る様子があり保育者の態度が気になった。 ○降園時、対応する保育者から言われることが体調面のことばかりで心苦しくなる。体調が万全ではない中預けてしまっている申し訳なさがあるのに、職員の言い方や態度も気になり顔を合わせるのが嫌になってきた。園長か園長補佐と話がしたい。	園で2回下痢、吐乳もあったため家庭に連絡し迎えに来てもらった際に、保育者が園での様子を説明後“明日1日様子を見ることは可能か”伺った際に「明日、妻が病院に行くと言っていた」と言われたので、欠席されると思い込んでしまった。翌日登園された際に保育者が躊躇してしまった。乳児は、特に体調を崩しやすく、体調面について伝えることが多いので、保護者との関係を深めるためにも、送迎時の会話や懇談、連絡ノートを通じて保護者の疑問や要望に誠実に対応することや、子どもの成長を喜ぶ気持ちを伝え合うことが大切だと再確認して今後の対応にあたるよう職員に周知した。また園長補佐、園長で話を聞き、今後の対応について納得いただいた。
加茂保育園	電話 保護者	7月3日がプール開きだったが、本児は前日まで休んでおり園だよりが渡っておらず、水着の用意がなかった。当日は本児の主任担任が休みだったのでプールは入らず水遊びだったが、一人だけ水着がなくかわいそうだった。2日前に所用で保育園に行った際にでも教えてほしかった。	園長が、連絡ができていなかったことを謝罪し、後日、担任からも話をし、今後改めることを伝え納得された。

施設	受付方法 申出人	申出の内容	施設の対応
車尾保育園	電話 保護者	子どもが発熱した。子どもから前日に登園した際に咳をしている子どもがいたと聞いた。咳をしている子どもは登園してはいけないではないか。家庭にはウイルスはいないので園からうつされたのではないか。他の保護者に咳・鼻水が出ている子どもは登園しないように徹底してほしい。	体調の悪い子どもに対して看護師に相談・看てもらい保護者へ連絡していること、朝の登園時に体調の確認をしていることも伝え納得された。また園だよりで保護者へ感染症を防ぐためにと題し、医師の指示に従い、しっかり回復してから登園していただくよう周知した。
車尾保育園	口頭 保護者	本児（男児・年長）がトイレに向かった際に女子トイレから年少児が「ドアを閉めてほしい」と本児に頼んだので、本児が扉に手をかけていると、他児が見て担任へ「本児が女の子のトイレをかまっている」と伝えた。それを聞き本児もいる場所で「そんなことする人はほっときない」と担任が言ったことを聞き、ショックを受けている。登園を渋る姿もあり心配だ。	園長が当日保育をしていた保育者と事実確認をし、本児にも確認を取った上で担任から本児へ謝罪した。その後保護者へ状況を説明し、今後このような対応をすることのないよう伝え謝罪した。また、園内でも今回の内容を全職員で共有し再発防止に努めていけるよう話し合い、ヒヤリハット報告書を用いて周知できるようにし、人権尊重チェックリスト等を活用し、日々の保育を振り返って適切な行動を取れるようにすることを行っていく。