

令和3年度 相談・要望・苦情

受付No.3-1	令和3年5月24日	申出人 園児父	園児名 5歳児クラス
内容	<p>子どものマスクをきちんとつけさせてほしい</p> <p>幼児クラスでマスクを着けていない子がいた 感染予防のルールとして、幼児クラスでは、室内にいるときマスクをきちんとつけさせて欲しい</p>		
受付者 担任	対応者 園長	実施者 園長	
対応	<p>感染予防の点から幼児クラスの子には室内遊びの時間マスクをつけて欲しいことを伝えてはいるが、まだ幼児にとってや個人によっては難しいこともある。園児のマスク着用を確実に実施する事は困難であることを理解して欲しいことを伝えた。</p>		
受付No.3-2	令和3年7月2日	申出人 園児父	園児名 2歳児クラス
内容	<p>子どもの様子をビデオに撮られたことがショックだ</p> <p>日々、連絡帳で我が子の乱暴な様子を聞いていたが、今回突然ビデオに撮ったので見てほしいと言われた。ショックだ。わが子をビデオに撮ることを、日常的にしているのか？また、友達に手を出すことについてその背景を聞きたい。</p>		
受付者 主任	対応者 主任・担任	実施者 主任・担任	
対応	<p>日常の連絡帳だけでは、様子を伝えるのに不十分と感じたので、分かり易いようにビデオ撮影をしたが、報告の仕方が保護者への配慮が欠けていたことを詫言ると共に、現状をお話する機会を設けた。 保護者から見ると、担任は、子どもに対して期待し過ぎているように思うということだった。</p>		
受付No.3-3	令和3年5月24日	申出人 園児母	園児名 5歳児クラス
内容	<p>アプリの使用方法に対する電話対応に不満を感じた</p> <p>お迎え時間をコドモンに入力していなかったことについて入力依頼の電話があったが、仕事の忙しい時間帯の電話であり不満を覚えた。未入力相当数あったと言われたが保育園の基準を知りたい。園長が怒った口調で電話をしてきたのが不満である。</p>		
受付者 主任	対応者 園長・主任	実施者 園長・主任	
対応	<p>未入力の件に関しては4月からのデータをお見せする。「相当数」という表現については、そのような言い方自体していないと伝えるが、納得いただけなかった。 口調に関しては改めて注意したいと伝える。 事実とお迎え時間の入力を登園前に頂きたいこと等、お願い事項を伝えた。</p>		
受付No.3-4	令和3年8月13日	申出人 園児母	園児名 4歳児クラス
内容	<p>子どもの問題行動について話す際の場所に配慮をしてほしかった</p> <p>お迎え時に玄関で、担任より声を掛けられ話をしたが、内容が子どもの問題行動についてだったので、話す場所を配慮して欲しかった。6月に行った個人面談でも様子を聞いていたので、話の内容に関しては、すぐに理解できたが、周りの保護者が気になった。その点の配慮が欲しい。</p>		
受付者 主任	対応者 主任・担任	実施者 主任・担任	

対応	時間を設け個人面談を主任・担任と行った。その際、今回の件の謝罪し、話しかけるタイミングに配慮することを伝える。 また、話をする中で、必要となれば発達センターと連絡を取り、本児の成長に助言を求めていくということになる。		
受付No.3-5	令和3年12月17日	申出人 匿名	園児名 なし
内容	駐車場の不正利用について ときわぎ国領の駐車場に、園児の保護者が送迎の際利用している		
受付者 園長	対応者 園長	実施者 園長	
対応	ときわぎ国領の駐車場は、特別養護老人ホーム利用の方以外にも保育園の送迎時利用して良いことになっている。 車止めに「ときわぎ国領」と書かれているため、特養のみの駐車場と思われた様子だった。保育園の送迎時にも利用できることになっていることを伝えた。 分かりにくいとおっしゃるので、毎日利用している保護者方向けに、許可書を発行し車の中で見える所においてもらうようにした。		
受付No.3-6	令和4年3月18日	申出人 園児母	園児名 5歳児クラス
内容	卒園式に出席できないことが納得できない 卒園児の兄が新型コロナウイルスに感染し、家族が濃厚接触者となったが家族には幸い感染しなかった。濃厚接触者の待機期間は卒園式の前日で終了となっている。家庭内の陽性者療養期間中は卒園式に参加できないと言われたが納得できない。		
受付者 担任	対応者 園長・施設長	実施者 園長	
対応	保育園での卒園式は、特別養護老人ホームのスペースにある地域交流スペースを借りての実施のため、感染予防の観点から人数・換気・消毒・体調不良者の立ち入りなしなど多くの条件のもとで、施設会議の上で借りることが出来た会場であることを説明した。 今回のケースでは地域交流スペースで実施する式の参加が難しいため、当日本児用の個別の式を準備することを伝えたが納得の言葉が聞かれなかった。 その後ときわぎ国領施設長、市役所保育課にも苦情の電話が入る。 ときわぎ国領施設長からは、施設として許可出来ない事を話し、市役所保育課は、保育園の行事に関しては、園の方針に従って欲しい事などを保護者に伝えられた。保護者からは納得の言葉は聞かれなかったが、本児用の式の時間には来園され、無事卒園式を実施できた。		