

相談・苦情処理結果報告書

令和 5 年 5 月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 堂園 春衣

令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月付の 相談・苦情については下記の通り対応いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
<p><b>(1) 子どもの様子に関する相談</b></p> <p>① 早朝保育時に何もしていないのに年上の子どもからわが子が 2 回ほど叩かれた。</p> <p>② 園に預けているそのほかの時間にも子どもが叩かれているのではないかと不安だ。 (令和 4 年 4 月 13 日 3 歳未満児)</p> <p><b>(2) コロナウイルス感染症の情報公開に関する相談</b></p> <p>全体に向けて全保護者に濃厚接触者や陽性者が学年やクラスに何名いるのかを知らせしてほしい。その情報によって登園させるかどうかを考えたい。 (令和 4 年 4 月 20 日 3 歳以上児)</p>	<p>連絡帳にて保護者から相談。以下 2 点担任から連絡帳で伝える。</p> <p>(1) 荷物置き場、遊びの場所を工夫し、親子で朝の準備をする場にすでに登園している子どもが近づかないように環境の再設定をする。</p> <p>(2) 叩いてしまった子どもの行動の見守りや関わり方を職員間で共有する。</p> <p>降園時に主任から保護者に直接対応についてお伝えし、納得いただく。</p> <p>保護者から翌日（4 月 14 日）連絡帳に「すぐに先生方が対応してくださり安心していきます。」との記載あり。</p> <p>(4 月 14 日解決)</p> <p>登園時に保護者から主任に相談。コロナウイルスに対する不安が大きい方であること等を踏まえ、不安な気持ちに寄り添い、傾聴しながら以下の 2 点をお伝えする。</p> <p>(1) 感染状況等は日々変化していること、コロ</p>

<p><b>(3) 噛みつきによる傷の処置に関する相談</b> 噛みつきによる傷での病院受診の目安について教えてほしい。医療関係者のため傷口からの感染を不安に感じる。 (令和4年5月17日 3歳未満児)</p> <p><b>(4) 保育中のけがに関する苦情</b> ① けがは防げたのではないかと ② 複数の目で傷の状況を確認し、報告してほしい。 ③ けがの傷口等の様子や保育中の様子について具体的な報告がほしい。 (令和4年7月22日 3歳未満児)</p>	<p>ナ感染は日常の中の出来事になりつつあることを踏まえ、今後も具体的な人数等のお知らせはしない。</p> <p>(2) 登園自粛に関しては、それぞれのご家庭のお仕事の状況、きょうだいの学校の状況等ご家庭の判断で自粛していただいて構わない。(同日解決)</p> <p>降園時に延長保育担当職員が噛みつきについて報告した際に相談を受ける。延長保育担当職員から報告を受けた主任がクラス担任職員に噛みつきの状況を確認後、電話で以下2点のことを伝える。</p> <p>(1) ご家庭の考え、傷の状態もそれぞれなので、ご家庭の判断で受診していただいていること。</p> <p>(2) 治療費については園の保険が適用されるので、病院受診した際は園に連絡が欲しいこと。</p> <p>その後、クラス担当職員に共有し、翌日(5月18日)に担任、主任等で傷の確認。翌々日(5月19日)に主任が声をかけた際、他の症状で病院受診した時に噛みつきによる傷についても相談したことを保護者から伺う。(5月19日解決)</p> <p>連絡帳にて保護者から苦情。降園時に直接担任から次の4点伝え、謝罪する。</p> <p>(1) 保育士が棚を動かした際、子どもがいることに気付かず、子どもの足先に棚がぶつかってしまった。周囲の安全確認が不足していたため、今後は安全確認を保育中さらにしっかりすることを職員に共有する。</p> <p>(2) 足にぶつかった時、足をすぐに確認したが、その時は異常がなく、延長保育担当職員がその後の異常に気付いた。けがは時間の経過と共に現れたものだったので、複数の目でけがの経過を確認する。</p>
---	---

<p>(5) 電話対応に関する苦情</p> <p>① 電話対応の際に園の名前しか名乗らなかった。職員名まで名乗るのが社会人としてのマナーではないか。</p> <p>② けがについての連絡だったため、詳しい状況説明を求めた際、「連絡帳の写真で確認ができそうか？」と職員に言われた。仕事で連絡帳を確認することができない状況を考慮してほしい。</p> <p>(令和4年7月29日 3歳未満児、(4)のケガの報告対応について)</p> <p>(6) 園の運営について相談・苦情</p> <p>① 朝早くから子どもや大人の声が非常にうるさい。(室内でどれぐらいの音が聞こえるか録音をとっている。)</p> <p>② 洗濯物を干していると裏門を利用する大人が会釈をしてくれるが数が多くて煩わしい。</p> <p>③ 境界の植栽が自宅のフェンスに絡まり管理が大変だ。</p> <p>④ ゴミ収集車が夜間にくることがあり、音に驚いた。不審者かと心配になった。</p> <p>(令和4年9月12日 近隣住民)</p>	<p>(3) 園での様子は具体的に写真に撮って降園時に保護者に見せ、経過をお伝えするようにする。</p> <p>(4) 変化があれば、すぐに園の看護師が傷の状況を確認し、保護者に伝える。(7月22日解決)</p> <p>けがの様子を伝えるために、職員が母親の職場に電話をした際の対応に対する苦情。降園時に苦情受付担当と該当職員が保護者に以下2点を伝え、直接謝罪する。</p> <p>(1) 電話対応で不快な思いをさせたことについて申し訳なく思っていること。</p> <p>(2) 今後同じことのないよう、電話対応や保護者の状況を想定した対応について自己研鑽に努めること。(同日解決)</p> <p>理事長、園長が園舎建て替えの説明に住民自宅に伺ったところ、相談をうける。その場で、③④については謝罪をし、以下の3点をお伝えする。</p> <p>(1) 園舎建て替えの際に目隠しフェンス設置を検討していること。</p> <p>(2) 境界近くの植栽は、早急に刈り込み、清掃をすること。</p> <p>(3) ゴミ収集車に連絡し、回収時間の相談をするとともに、ゴミ収集場所の位置を敷地境界から遠いところに移動すること。</p> <p>その1週間後に台風通過した際、園からの飛散物等がないか確認のため訪問し、話を伺うと「特に問題ありません。大丈夫です。」とお返事いただく。また、苦情内容とご近所の協力があってこそその園であることを職員間で共有。(9月20日解決)</p>
---	--

<p>(7) 子どもの様子や保育内容、保育士資質について相談</p> <p>① 子どもの言葉遣いが悪い。家で家族に物を投げる、暴言、叩く等の行動も見られる。療育を考えたほうがいいのか、園での様子を知りたい。</p> <p>② 誕生会の際に保育者が事前に準備をしておらず、当日目の前で準備をしていた。室内装飾もないので、こどもががっかりしていた。保育者は祝う気持ちがあるのかと残念に思った。</p> <p>③ 給食や戸外での遊びの際に保育者が子どもの状況を掌握できていないのではないか？ (令和4年11月25日 3歳児以上児)</p> <p>(8) 子どもの噛みつきについて</p> <p>① わが子が月に何回も噛まれている。同じ子どもが噛んでいる。</p> <p>② 噛んだ子どもに会わせてほしい。</p>	<p>保護者が来園され、園長、主任、副主任で直接話を伺う。その場で以下の4点をお伝えする。</p> <p>(1) 暴言や暴力に対する対応は、その都度止めること、他児で暴言・暴力が頻繁な場合は家庭と園で共通対応を図ったりしていること。</p> <p>(2) お子様の園での様子を伝え、現段階では園では療育の必要性は感じていないこと。</p> <p>(3) 年に1度の誕生会でお子様、保護者を落胆させてしまったことを謝罪し、誕生会については園での対応を検討する。</p> <p>(4) 給食や戸外での遊びの保育については、今後対応を検討する。</p> <p>保護者との話し合い後に、リーダー職員に苦情内容を共有。誕生会の準備の件は、全職員にリーダーから各学年に伝え、前日までに準備をすることや出勤時間を考慮すること等の対応を検討し、改善。</p> <p>園長が翌日(11月26日)に当該職員へ苦情・相談内容を伝える。同日学年ミーティングを実施し、今後の対応を協議する。</p> <p>○誕生会の準備について 室内の装飾も含め、準備は前日までに済ませる。 ○クラス全体の状況を共有し、給食の準備や戸外での遊びの際は多くの職員で見守り、援助が欲しい際は近くにいる職員に声を掛け合うなどの対応をする。</p> <p>誕生会の準備については当該職員が12月3日にヒヤリハットを園内連絡でお知らせし、全職員に共有する。(12月3日)</p> <p>噛まれたことを降園時に担任から聞いた父親が、大声で怒鳴る様子で苦情受付担当に話をされる。その場で、噛んだ子どもに会わせることができない</p>
---	--

<p>③ もし、傷が残ったらどうするのか。今後絶対このようなことがないようにしてほしい。</p> <p>④ 今後噛みつきがおこらないようにどのように対応するのか教えてほしい。</p> <p>(令和5年1月16日 3歳以上児)</p>	<p>いこと、①③④については確認、協議させてほしいこと、結果については後日お知らせすることを伝える。</p> <p>翌日、学年職員で協議をし、その内容を母親に1月28日にお伝えする。</p> <p>(1) 12月以降はほとんど噛みつきはなかった。これまでも同じ子からの噛みつきやひっかきだったわけではない。</p> <p>(2) 子どもの発達上、噛みつきが絶対ないよということとは約束できないこと。</p> <p>(3) できるだけ噛みつき等が想定される子どもとお子様接近しないように職員が見守るが、2人の仲がいい様子も見られ、近くで遊びたがることも理解してほしいこと。噛みつき等が想定される子どもへの保育士の対応を検討しつつ、対応後の様子をしっかり観察する。</p> <p>その後、母親に父親の様子を尋ねると「状況を理解し、大丈夫である。」と返答をいただく。(1月31日解決)</p>
<p><b>(9) 施設整備について苦情</b></p> <p>① 帰宅後、子どもが足に棘が刺さっていた。部屋前のテラスで刺さったとのことだった。園庭等で遊んでいる際にできるケガについては承知しているが、何もしていないときにテラスで怪我をするのは整備不良といえるのではないか?</p> <p>② 木製テラスがささくれているか調査をしてほしい。</p> <p>(令和5年3月2日 3歳児以上児)</p>	<p>担任が翌朝父親からの電話と母からの連絡帳で状況を把握し、園長に報告。営繕担当職員と副主任で現場検証をし、園長と協議。同日3月2日の連絡帳で、ささくれが起きる可能性が高い箇所にシリコンを入れて固めることを伝える。</p> <p>翌々日3月3日にシリコンを入れる対応をし、固まった後、やすりをかけて滑らかにする。</p> <p>3月6日、父親に電話をし、対応をしたことと自然物を使用しているため、ささくることが今後もあることを伝えると、父親からお礼と今後も定期点検を続けてほしいというお返事をいただいた。(3月6日解決)</p>
<p><b>(10) 重要事項説明書中の噛みつき等の説明と対応について相談</b></p> <p>① 噛みつきなどの報告の際に状況把握があいまいなことがある。その時の状況をしっかり確</p>	<p>保護者からの連絡帳で「重要事項説明書」の噛みつき、けがに関する記載について相談をいただく。</p>

<p>認してからにしてほしい。</p> <p>② 噛みつき等を減らすためにどのような対策をしているのかきちんと説明してほしい。園では状況を把握しているのか。</p> <p>③ 噛みつき等をした子どもの保護者が軽く受けとめているようだが、家庭で取り組めることやケガをさせられた側の家族がどんな気持ちでいるのかについても説明してほしい。</p> <p>④ 発達の段階で噛みつきが起りうることは理解している。また、保育者が一生懸命保育をしていることもよくわかっている。この園を選んで通わせている。安心して預けたい。 (令和5年3月14日 3歳未満児)</p>	<p>後日3月20日、園長、次年度担当主任、リーダーでご両親と話をする機会をもち、園からは次のことを伝え、謝罪し、ご指摘いただいたことへの感謝を伝える。</p> <p>(1) 暴力・暴言はさせない、した場合もしてはいけないこととしてその都度伝えることを園の基本対応としている。</p> <p>(2) どんな状況で誰が誰に対して噛みつきが起こったかは全職員で共有している。夏場には全リーダーが保育に入り、噛みつきを減らすための保育内容や環境を再検討を行った。状況や対応について園からの説明不足があったことは申し訳ない。</p> <p>(3) 発達の過程で噛みつきがあつて当たり前とは決して思っていない。噛みつきの報告については、事前の状況確認、園での対応策の説明、噛みつきやひっかき等をした子どもの保護者への説明をするように改善する。(3月20日解決)</p>
--	---

以上

### 【第三者委員会からのご意見】

#### A 委員

相談・苦情処理結果報告書について、拝見させて頂きました。こども園の相談苦情対応についてこれまで触れる機会等はなく、今回初めて、子どものトラブルや保育中の事故、保護者の心配などその実態について学ばせて頂いたところです。

今回、私から特段の意見等はありません。子どもの安全をめぐる心配の多い保護者の方や、地域に対しても、細やかな対応をされていることが伝わってまいりました。

その場での対応だけではなく、持ち帰って複数名で協議され、それを再び保護者等に伝えることで、良好な関係を築かれているように拝察しました。

引き続きよろしく願いいたします。

#### B 委員

まず、定員の多さから考えて、1年間の相談・苦情がこれだけの件数しかないこと自体が驚きです。保護者にとっても満足度の高い運営がされていることの現れだと思えます。ただ、「相談・苦情が来ない運営」が目的ではないので、一時的に増える時期があつても、「保護者が園に気軽に相談できるようになった証拠だ」くらいに大きく構えていただきたいと思います。

また、どの案件も迅速な対応がなされており、誠意を感じます。(1)に「すぐに対応し

て下さり安心してあります」という保護者の連絡帳記載がありますが、「相談してよかった、これからも相談していいんだ」と感じられることがお互いの信頼関係の基礎になるのだと思います。

また、(8) 噛みつきケース等で、「できない約束をしない」ことも、その場しのぎの返事をするよりも誠実なことだと感じました。

3年以上も続くコロナウイルス感染症に関連するご苦労、いかばかりかと拝察いたします。お互い生身の人間同士、「不安な気持ちに寄り添い、傾聴しながら」試行錯誤していくより他ないように思われます。

災害時の行政職員と同じような状況で、子どもたち、不安な保護者たちのケアをしながらお仕事に当たられるスタッフの皆さまの、ご自身のケア、お互いのケアもどうぞ大切になさってください。