

相談・苦情処理結果報告書

令和 4 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 3 年 4 月～令和 4 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>①園庭の植栽について</p> <p>(1) 園庭の木の根が隣地に飛び出し危ない。 (2) 私道に花壇をつくっている。 近隣住民が清掃を行っているが、園が対応するよう指導してほしい。(令和 3 年 5 月 6 日近隣住民から吉野支所に相談)</p> <p>②給食について</p> <p>(1) 給食の量が少ない。 (2) 箸とスプーンを持ってきた子どもに対し、どちらを使うか尋ね、箸を職員が片付けたが何故か。 (3) 番茶は給食時には飲まないのか。(令和 3 年 6 月 3 0 日 3 歳児)</p>	<p>吉野支所福祉課から園に連絡。同日現地を確認し、後日近隣の方にお詫びする。 7 月に近隣の住宅の垣根にあるフェンスの草取りを実施。整備計画書を作成・説明しご理解いただく (7 月 10 日解決)</p> <p>保育参観時で給食の様子を見ていた際に担任に相談がある。後日連絡帳で重ねて相談を受ける。 (1) 給食室が年齢に応じた量を計算し調理、おかわりも考えた上で配膳をしていること、量を調整することで完食できる喜びを感じられるようにしていることをお伝えする。 (2) スプーン・箸には段階があり、一人一人の段階を見て箸への移行を進めていることをお伝えする。 (3) 年少以上児の分まで番茶を準備できる設備が今のこども園には無いため水筒持参をお願いしていること、水筒の中身が空になったらキーパーから番茶を補充していることをお伝えする。(栄養</p>

<p>③職員の発言や行動について</p> <p>1. 子ども同士のトラブル時、双方の保護者へ相手の話を伝えるのは園の方針か。片方の保護者のみに伝える職員がいる。保護者同士の関係に支障が出てきている。</p> <p>2. 送迎時、担任同士の私語が目立つ。(令和3年7月17日 3歳児)</p> <p>④職員の発言や行動について</p> <p>1. 再度の保育者の働きかけにも関わらずやめてほしい言葉を繰り返す子どもが持つ玩具を取り上げ、子どもの目の前に玩具を叩きつけていた。これは心理的虐待ではないか。</p> <p>2. 誕生会の際、職員同士がリトミックの進め方について言い合いをしていた。言葉がきつく、それを見て子ども達はどう思ったのか気になる。</p> <p>3. 子どもが保育室から飛び出していこうとした際、首元を猫の首を掴むかのように引っ張っていた。</p> <p>4. 子供を叱っていた場面で、保育士が子どもの頬を両手で挟み、潰すようにしたりぺちぺちと叩いたりしていた。また、それを見ていた他の保育士は「また〇〇さん怒ってる！」と笑っていた。</p> <p>5. 職員研修も行っているが、子どもの対応について学ぶことはないのか。</p> <p>6. これらに関わっている保育士は自分が信頼していた保育士であるため非常にショックだった。保育のプロとしていいのだろうか。</p> <p>7. 自分の子どもにも同じような対応をしているのではないかと心配だ。</p> <p>(令和3年12月11日 匿名で相談希望のため</p>	<p>士より連絡帳で回答)</p> <p>また、お迎え時に学年主任から本児の給食の実態をお伝えし、納得いただく。(7月1日解決)</p> <p>主任が電話で相談を受け、同日午後に面談を実施。話を聞き、不快な思いをされたことに対して謝罪をし、園の方針をお伝え、納得される。</p> <p>(1) トラブル時、双方の名前は伝えないことになっている。</p> <p>(2) 園長に報告後、園内連絡を活用し職員間で共有する。(同日解決)</p> <p>園行事中に直接副主任に相談がある。相談の内容を園長に報告し、職員会議で話し合い園全体で改善に努めることを約束する。</p> <p>当日職員会議を実施する。それぞれが自分の保育を振り返る機会として捉え、子どもへの関わり方や保育の在り方について考え、保育の質の向上につながるよう話し合いを行った。保護者の希望により、職員へは匿名で情報共有を行う。</p> <p>保護者にはその日のうちに話し合いの内容を電話でお伝えし、「相談してよかったです」とのお言葉を頂く。(12月13日解決)</p>
--	--

園児の年齢は非公開)

⑤職員の発言や行動について

7:30頃原付で出勤する職員の運転が危険だ。別館の入口からかなりのスピードで進入してくるが、減速し方向指示器を使いながら、車と同じ場所から入ってほしい。小学生の通学時間でもあり、何度もヒヤッとしたことがある。(令和4年2月22日 近所の方から匿名で電話相談)

⑥職員の発言や行動について

鹿児島市から新型コロナウイルス感染拡大防止のため登園自粛の依頼がきたこと、園で嘔吐下痢が流行っていたこともありずっと登園していなかった。嘔吐下痢も落ち着き、園外保育もあるということで久しぶりに登園し始めたところ、ある職員から「久しぶりで登園渋りはなかったか?」という話について、「来年は年長だから休まず登園できるようになるといいですね」という趣旨のことを言われた。自分は市の通知や園の状況を踏まえて登園自粛の判断をしているのに、あたかも家庭の都合で休んでいるように言われて心外だ。不適切な言動が無いようにしてほしい。(令和4年2月25日 4歳児)

⑦職員の発言や行動について

1. 他児への噛みつきの際、相手の名前を伝えるクラスと伝えてくれないクラスがある。園での対応は統一していないのか。
2. 相手に直接謝りたいが会えないので代わりに謝ってほしい。
3. 誤解や行き違いに配慮をしてのことだとは思いますが、迎えに来た父親に(1)に関する返事をくれなかったのは何故か。園との窓口は全て母親でないといけないのか。対等に対応してほしい。

当該職員に相談内容を伝え、出勤時の敷地進入経路や速度について確認し、変更することに本人も納得した。(同日解決)

園長に話があると職員室に来所される。話を伺った直後に、当該職員に相談申し出内容を報告し、事実関係の確認をする。ひさしぶりの登園をうれしく思うことに続けて「来年は年長ですね。少しずつ登園ができるようになって就学が迎えられるといいですね。」という会話があった。

今後の対策として以下の3点を職員で確認する。

1. 登園自粛についての再度の共通理解。
2. 子育て支援施設としてのこども園の役割

降園時に当該教諭から母親に直接声を掛け謝罪する。(同日解決)

延長保育担当職員が担任からの伝言をお伝えすると、こどもが噛んだ相手の名前を尋ねられる。噛んだ相手はお伝え出来ないと返答すると、(1)のご質問がある。再度相手の名前を教えてほしいとご要望があったため名前をお伝えすると、(2)の依頼があった。同日中に相談内容を園長に報告する。(令和4年3月11日)

翌日(3月12日)職員研修の際に噛みつきの際の対応などの話し合いと再確認を行う。当日の迎

<p>(令和4年3月11日・12日、0, 2歳児保護者)</p> <p>⑧法人役員の言動について 裏門を出ようとする役員と、子どもの迎えで来園した保護者が互いに譲り合いお見合い状態になった。保護者が先に園内に入ろうとすると、役員から「年長者が先じゃないのか、私は理事長だ。」と言われ不愉快な思いをした。以前はそのような感じの人ではなかった。役員がそのような態度だから、自分のこどもがお世話になった保育者が退職するのではないか。言動を改めるべきだ。(令和4年3月17日 4歳児保護者)</p> <p>⑨保育料等について クラス替えの関係で帽子を3回買い替える人と一回も買い替えなくていい人と差が出るのは不公平ではないか。また、お知らせ配信にあった「新年少児からカラー帽子は持ち上がり使用します」という記載はわかりにくく、捉え方に相違が生まれるのではないか。(令和4年3月24日 2歳児保護者)</p>	<p>えが父親であったため、連絡帳で相談者である母に来週改めて報告する旨を伝えると、(3)の内容の連絡帳が届く。(3月14日)</p> <p>クラス担任からの連絡帳の内容の報告を受けた副主任から返信、延長保育時に直接お声掛けする。ご心配おかけしたことを謝罪し、園での今後の対応をお伝えすると理解、納得して頂いた。(3)については、父母を平等に扱っていないためではなく相談者が母であったため直接ご説明したかったことをご説明する。(3月14日解決)</p> <p>園長に話があるとこどもの迎え前に職員室に来所される。当該役員に事実を確認する。「確かにそのような言葉を掛けたが、偉ぶるわけではなく場を和ませようとしたつもりだった。不快な思いをさせて申し訳ない。」とのことだった。(3月17日)</p> <p>その旨を電話で保護者に報告、今後も気になる点があれば教えてくださいと伝え、納得頂く。(3月18日解決)</p> <p>延長保育時子どもの迎えの際に遅出職員が相談を受ける。保護者の子どもが現在使用しているカラー帽子の色を確認すると、令和4年度に向けての買い替えは必要ないことが判明。また、以前の以上児は進級のたびにカラー帽子を買い替えていたが、少しでも保護者負担を減らすために持ち上がりの色も残しているという経緯と、買い替えの回数はクラス分けに影響しないことのお知らせ配信する。カラー帽子の持ち上がりや買い替えを少なくしている経緯を、再度職員で共通理解した。(3月31日解決)</p>
---	--

以上