

《《《 令和6年度 》》》

●R6.7.5

【申出人】 入所児保護者

【内 容】

- ・昼迎えだったのに、コミュなびが夕方迎えになっていた。
- ・コップの間違いがあり、対応が後手後手で言ってる事とやってる事が違う。
- ・服の紛失があり、今までも何回か友達の服が入ってたりした。  
(担任が責任を持って弁償して欲しい)
- ・担任の態度がへラへラしてて心配になる。
- ・間違いは仕方ないが即座に対応して欲しい。
- ・ヒヤリハットが多すぎて心配なのできちんと指導して欲しい。

【対 応】

一つ一つの事案に関して担任から報告を受けており、その都度指導をしたが、指導後の確認が足りなかった。再度聞き取りをし、緊急会議を開いて全担任に保護者対応の基本、及び誠意の有る態度を周知した。  
また、一週間後くらいに保護者と話し、改善に向かっているかを聞き取りするよう主任保育士に指示をした。子供が第一であることを再認識し、保護者対応の際は視野が狭くならない様に注意する様周知した。  
服の弁償を担任にと言われたが、それは出来ないので保育園が弁償する旨を保護者に伝え、領収書を持って来て頂く様伝えた。  
後日担任が保護者と話し、至らなかった部分を謝罪した。  
また、保護者に対応する際、子供から目を離さない様に注意している。  
服の件は、領収書を持参して頂いたので代金を支払った。

《《《 令和5年度 》》》

●R5.7.6

【申出人】 入所児保護者

【内 容】

子供が45L袋にお菓子の箱や牛乳パック等の空箱を入れて持って帰って来た。  
歩きでのお迎えなのでバッグとタオルケットに加えてゴミ袋に入れた物を持って帰るのは大変だからゴミを持ち帰らせないで欲しい。  
また、タオルケットの持ち帰りは週1回にして欲しい。

【対 応】

担当の保育士によると、45L袋に入れていた空箱は、園児が「みんなでお店屋さんごっこを

するんだ！」と言って嬉しそうに袋に詰めていたので、少し多いかな、と思いつつ、ニコニコしながら家でのごっこ遊びを楽しみにしていた園児の気持ちを尊重したとの事。また、担当の保育士とお迎えの時の保育士が違っていたため、保護者に園児の気持ちを伝える事が出来ず、誤解につながったものと思われる。

対策として「廃材製作は園でのみ行い、子どもには持ち帰らせないこと」と、

「午睡用の布団は毎日持ち帰り、若しくは土曜日に持ち帰りを保護者が選択可能」とした。

#### ●R5.4.10

【申出人】 地域の方

#### 【内 容】

地域の方々が保育園の正門に停めてある車を見て、「車止めが無いから怖いわね」と話しながら通行しているのを職員が耳にして事務長に報告。事務長が園長に報告。

#### 【対 応】

直ぐに車止めを購入して、正門入口に設置した。

業者等、正門入口に車を止める方々に周知。また、車止めをしていないのを見かけたら職員からも声をかける様、職員にも周知した。

《 《 《 令和4年度 》 》 》

#### ●R4.8.4

【申出人】 入所児保護者

#### 【内 容】

朝の受け入れ時、便にシールが出てきたことを身近な保育士に伝えた。

即座に「うちではこんなシールは使っていないです」と言われた。

自宅にもこんなシールはないし、そんな対応はどうかなと思った。

その後事務所に薬を預けに行ったら、0歳児クラスの先生がいたので

同じように伝えたら写メを撮り、担任に伝えておきますねと言ってくれた。

保護者の訴えに対し、即座に拒否をする態度に不信感を持った。

#### 【対 応】

先ずは、受け入れ時の職員、0歳児の職員に話を聞き情報を共有した。

また、受け入れ時の職員に対しては、保護者の心情、事実の共有・確認、誠実な対応が不可欠である事を指導した。

保護者に対しては、受入れ時の不誠実な態度の謝罪及び園内での事実確認後の報告をし、ご理解を頂いた。

保育園でも、今後の更なる注意（ヒヤリハット）や職員間での留意事項にあげ、皆で誤飲を防いでいける体制づくりを共有した。

●R4.8.26

【内容】

保護者からの質問に対して、担任から正確な返答がもらえないことに対して不満である。質問に対して、きちんと返答が欲しい。

【対応】

質問はコミュナビ（ICTシステムの連絡帳）で受けており、内容的に園長と相談してからの返答であったため、タイムラグが生じ、保護者の不信感につながったのではないかと考えるが、本日の質問に対し、本日若しくは遅くとも翌日には返答していたので、実際の不満がどこにあったのかは不明であった。

何日かやり取りがあったので、園長と直接話すよう段取りをしていたが、保護者の方から日にち変更やキャンセル等があり、園長と直接話をする事は出来なかった。

その後、保育園への不信感の為転園ということになり、ついに話し合いの機会は得られなかった。

保護者の希望として、コロナに感染したのが保育園にいる時であるから、日本スポーツ振興協会の保険を使いたいとの申し出だったので、保育園では保健所とも連携してその手続きをしている途中であり、書類も作成していたが、突然の退園で、保険の申請希望についても連絡が無いため保留となっている。

《 《 《 令和3年度 》 》 》

●R3.4.13

【内容】 ★地域の住民の方より

- ・夕方の時間帯に、横断歩道の傍に車を止める保護者がいる。危ないから注意をして欲しい。

【対応】

- ・注意喚起の貼り紙をし、保護者に園便り等で呼びかけをした。
- ・駐車禁止の看板をより目立つよう工夫し、横断歩道の前後5m以内に止めないよう誘導員も呼び掛け、お願いをしている。

●R3.4.15

【内容】 ★保護者の親戚より

- ・卒園式の出席者が一人になった経緯を保護者に伝えるようにとの依頼

**【対応】**

- ・コロナ禍であり、卒園式の会場が保育園のリズム室である事から、密を避けるために保護者お一人の出席をお願いした経緯があり、文書や口頭で何度かお知らせをしたところである。保護者にはその旨の文書を郵送した。また行政からも経緯の報告を要請されたので、卒園式からの経緯を詳しく口頭で話し、文書でも郵送した。

●R3.7.12

**【内容】** ★保護者より

- ・〇〇職員が朝の挨拶がきちんとされないから不快である。

**【対応】**

- ・当該職員には「声の出し方、相手の目を見ること、笑顔で大きめの声で相手が聞こえているか意識すること」などの指導をした。また、職員全体に挨拶の大切さや自分からすることの必要性などを指導した。保護者には今後一層気を付けることをお伝えし、ご了承頂いた。

●R3.8.10

**【内容】** ★近隣住民より

- ・園庭が駐車場になる 10 分前くらいに、園の前の横断歩道の近くに止める保護者がいるので注意して欲しい。

**【対応】**

- ・誘導員が立つのが園庭開放する 17 時になっているので、気付いたら注意をするようにしている。保護者へは園便り、貼紙などで注意喚起をし、防犯カメラで気付いた時には注意をしに行くようにした。

●R3.9.7

★保護者より

**【内容】**

- ・前回 7 月に挨拶をしない件で苦情を呈したが、改善されていない。きちんと挨拶されない事は不愉快である。言ったにも関わらず改善されていない事に関して、もう一度同じことがあったら行政に訴える。

**【対応】**

- ・前回当該職員及び全職員に対して指導をしたが、本人およびその他職員に関しても気を付けて意識して挨拶はしているようである。しかし、保護者にそれが伝わっていないのが問題で、「やっていないと思われる」ということになる。今度は前回にもまして意識を促すよう「職員は園の顔であること」「挨拶は自分から笑顔で大きめの声ですること」などを再度指導した。
- ・保護者に対しては、まずその気持ちを受け止め、新人なので保護者からも気軽に声掛けをして頂くよう話した。

《《《 令和2年度 》》》

●R3.1.27

【内容】 ★保護者より

・発表会にさくら組の保護者だけでなく、他のクラスの保護者も参加したい。参加できないのは不公平である。

【対応】

・コロナ禍により、発表会の開催を保育園内で行う事、また卒園児となるさくら組の保護者1名のみ参加となることをお伝えし、事前にお知らせ等も出し、保育園としても苦渋の決断であることにご理解を頂けるよう話をした。  
・観覧については厚労省の室内平米数を基準として入室できる人数を考えた。  
・近隣の小中学校でも発症報告があり、園児の安心安全を優先した結果であることにご理解いただいた。

●R3.3.24 ★鹿児島市保育幼稚園課より

【内容】

・鹿児島市保育幼稚園課に利用者からの苦情有り。  
内容としては、卒園式に大阪から来鹿した伯母さんが卒園式に参列できなかったことに対して、①家族は皆保護者なのに「伯母は保護者ではないので出席できないと言われた」②ルールを守ってと言われたことに腹が立った。というものだった。保育園として、事前に周知していたのかどうかとの問い合わせであった。

【対応】

・保育園としては、事前にコロナ禍における卒園式開催において、子ども達を守るために参列者を保護者1名（通常時保育園に送迎している方）とする旨のお知らせを2回出している。また、出席される保護者には2週間前からの検温と健康観察をして頂き、厳重な防止策を取ったの対応であった。大阪の伯母さんにも参列して頂きたい気持ちは大きくあったが、2週間前からの検温実施、健康観察を実施して頂いていない事や、そのころの大阪が感染拡大が著しかった事などを鑑み、お断りをしたことを保育幼稚園課にも伝えていた。

《《《 2021年 》》》

●2021年01月27日

申出人 保育園保護者

（内容）職員室前の短時間保育記録ノートに記入に行った際、職員室から出てくる職員が自分に向かって挨拶をしなかったのが気に入らないとの事。

(対応) その職員に聞き取りをした結果、熱心に記入をしていた為、邪魔になってはいけないと配慮して声をかけなかったとの事で、それが誤解に繋がった事を保護者に話し、お詫びをした。今後は積極的に声をかけて挨拶するようにしたいと思うと話したところ、理解をして頂いた。

●2021年01月27日

申出人 不明

(内容) 1歳4か月の長男の成長に不安がある。表情も乏しく応答も無いので、何か障害があるのではと心配している。周囲の理解がなく不安である。今後どうしたらよいか、具体的な問題と自分の気持ちの整理をしたい。との相談。

(対応) 電話での相談だったので、支援担当者が話をした。お母さんの不安な気持ちを受け止めながらゆっくりと話をした。内容としては、1歳半健診が保健所であるので、その時に不安な点を箇条書きにして相談することもできる。また、専門家の助言が必要であれば保健所に対応してくれることなども話をした。最終的にお母さんも落ち着いて話を聞いてくださり、少し道が見えたと言われたようだった。

《 《 《 2019年 》 》 》

●2019年09月19日

申出人 保育園保護者

(内容) 8月23日の親子バーベキュー時に、駐車場が無いので帰りが徒歩だと暗い中を歩かないといけない。そのことについて考えていないのか。

(対応) 当日は園庭をバーベキューと花火の為に使うので、駐車場の確保が出来ないこと。例年のようにお泊りではないので、あまり遅くならないうちに帰れることを伝え、納得して頂いた。当日も親子で楽しまれていた。

●2019年09月19日

申出人 保育園保護者

(内容) 8月19日(月)に自分のオムツと違うオムツを履いて降園してきた。その後身体全体に発疹が出て病院を受診した。医師からはオムツの刺激が原因ではないかと言われた。薬を処方してもらい飲んでいる。腫れた感じが出ていた発疹の塊も少しづつ引いてきている。オムツの取り間違いで酷い事になり、自分も仕事を休んだ。直接肌に触れるものなので、名前を確認を確実にし、間違いの無い様にしてもらいたい。

(対応) 夕方母親から連絡があり、園長(会に出席のため外出中)に報告。園長からの指示により担任と事務長が児童の自宅を訪問し謝罪をした。園に戻り、オムツは特に肌への影響が大きいため、名前を必ず確認し本人のものである事を確認してから履かせることを、全職員に、特に未満児担当職員は注意をするよう指導周知した。保護者へも園の対応をお知らせし、今後十分に気を付けることを伝えた。また、家庭訪問をして園の対応を細やかに伝えたことで母親は安心して下さった。

《 《 《 2017年 》 》 》

● 2017年05月22日

申出人 保育園保護者

(内容) 朝、自宅で作った新聞紙の帽子を被って登園した。自分の子はこだわりが強いので、よく帽子以外のものを被って登園する事がある。しかし、保育士がそれを乱暴に取っ てしまい子どもが大泣きした。子どもへの乱暴な態度を改めるよう教育して欲しい。との内容で、鹿児島市保育幼稚園課の担当まで電話があったとの事。

(園の対応) 市からの電話を受けた時点で、朝、当該園児と対応した職員に話を聞いた。被ってきた紙袋で前が見えず、危なかったので頭から外した。ちょうど風に煽られて乱暴に外したように見えたのではないか。との事。保育士の対応としては、外すのではなく、子どもが納得して自ら外すよう援助、声掛けしていく事が大切であることを指導した。

● 2017年05月28日

申出人 近隣住民

(内容) 日曜日に音の出る工事はやめて欲しい。と保育園に電話があった。

(園の対応) 斫り工事はすぐに中止し、工事業者と相談の上、音の出る工事を、平日午睡以外の時間に充てることにした。

● 2017年08月04日

申出人 保育園保護者

(内容) 園外保育で、園から提供した弁当の中にタルタルソースが入っており、それに気付かず本児が口にしまい、口まわりに赤みが出た。その事をなぜ知らせないのか。また、なぜ除去の食品に気付かなかったのか。今後の対策はどうするのか。との内容で、当該児の担任に話があった。

(対応) 卵除去の対象児童であった為、卵焼き等が入っていないかは確認したのだがタルタルソースには気付かず申し訳なかった。もっと数人の目でしっかり確認すべきだったと

いう事を保護者に謝罪した。すぐに知らせなかったことに関しては、口にしていたのが少量だったこともあり、冷やして対応したら赤みも数分で消えた為、お迎え時の報告で良いと思ってしまった。今後の対策としては、除去食願いの用紙に連絡のタイミングの希望を書き込んでもらうようにし、職員会議等でもヒヤリハットの事例として報告し、除去食の児童に対しては数人で声をかけあって確認し、事前に間違いを防いでいくことを話し合った。

●2017年03月07日

申出人 不明

(内容) 市役所保育幼稚園課から電話を受けた。内容としては、「我が子が苛められているので、相手の親との話し合いをしたい。」との事。

(対応) 匿名の電話だったため、苛めの内容やどの年齢なのかもわからなかったため、全年齢クラスで「思いやりの心」や「生活の中での出来事」を挙げて、お話しや紙芝居等で子ども達に伝えていく事をした。今までも行っていることではあるが、「苛める」という事について、自分の気持ちと相手の気持ちの違いに気付かせる良い機会ととらえて、生活の中で都度行っていくようにした。