

園への苦情・ご要望（令和3年4月～令和4年3月）

1. 夕方の時間外保育中に、3歳児園児が場所の取り合いでトラブルになり、目の下と頬に引っかき傷を作った。以前も同じ園児とのトラブルがあり怪我をしたことがあるとのことで、迎えに来た母親と、翌日送りに来た父親からも話があった。
（令和3年4月、保護者より）

<対応>時間外保育中の見守りの保育者がトラブルに気づき止めましたが、怪我をしておきました。傷の処置を行い、迎えに来た保護者に説明し謝罪しました。また担任が電話をかけ、今の遊びの様子や友達関係、その時の状況を説明し、今後怪我につながることのないように、十分気をつけて保育を行うことを伝え理解していただきました。

2. 夕方のお迎え後に4歳児園児と、同じくお迎え後の5歳児園児が廊下を走っていてぶつかった。5歳児のリュックのキーホルダーが、4歳児の顔にこすれて5センチほどのみみずばれが出来、傷を見た保護者が事務室に訴えにきた。
（令和3年8月、保護者より）

<対応>お迎え後のことで、保護者も子どもの様子を見ておらず、子どもたちからの聞き取りで内容を把握しました。傷の処置を行い、子どもとお迎えに来ていた保護者も重ねてお詫びすることで納得されました。お迎え後は保育の範囲から外れること、子どもだけで行動することのないよう、再度保護者の方に園だよりやお知らせで周知しました。「廊下を走らない」など約束事については、保護者だけでなく子どもたちとも確認し合うようにしました。職員が見かけたときは、声掛けを行うようにしました。

3. 寝屋川郵便局側から園の裏の駐車場に向かう車が、一旦停止をせずに侵入して、歩道兼自転車の道を走行中の親子の自転車が「危うくひかれそうになった」と園に電話が入った。
（令和3年11月、保護者より）

<対応>園の駐車場利用の登録車より当該車を特定し、直接この件を伝え注意を促しました。この件を園だよりや、プリントにして園全体のこととして、全保護者にも注意を促しました。また駐車場利用時の徐行運転や、アイドリングの禁止、子どもだけで行動しないようにするなど安全にかかわる内容等についても看板にして掲示しました。

4. 一時利用の子どもが朝より何度か嘔吐をして、汚れた衣服をハイター液に浸し、返却を行った。感染症の疑いもあると判断して感染拡大防止のための処理だったが、帰宅後、嘔吐物の付着や服の状態に驚き、処理の仕方や対応等について問い合わせがあり、また服の弁償を求められた。
（令和3年11月、地域の方より）

<対応>一時保育利用時の面接で、保育室に貼り出してあるお知らせ（嘔吐時の対応について）に目を通していただくようお願いをしていたが、説明まではできておらず、「面接のときに言っておいてほしかった」との意見を頂戴して、今後の面接ではそのことを伝えることにしました。保健所に問い合わせ、処理の仕方に問題がなかったかを確認しました。ハイター薄め液は、その場で水を入れたものにハイター液を入れて作っていましたが、毎朝先にハイター薄め液を作り、使用することに変更しました。「すぐに迎えに行くのでそのまま返してほしい」との希望がありましたが、集団保育では感染防止の観点から現状の対応になることを理解していただきました。服の弁償については、保護者の方が辞退されました。

5. 卒園式に園児にマスクの着用を決めたが、式中のマスクが必要なのか電話での問い合わせがあり、当日も数人の保護者の方より意見が出た。
(令和4年3月、保護者より)

<対応>大阪府が新型コロナウイルス感染症拡大によるまん延防止等重点措置期間中であり、当日は歌唱を含む内容で、距離は十分離しているが対面形式で大きな声を出すということ、また、卒園式前の期間にクラス内で感染者が出ていて、今後の感染の心配があることをお伝えしました。写真やビデオに残す一生に一度の記念となる日でもあり、卒園証書授与など声を出さない場面ではマスクを外し、全員での言葉や歌の時にはマスクを着用することで納得していただけました。