

## 令和4年度 苦情・要望等の内容と解決報告

No.1 《内 容》 プールあそびが始まる前に、水いぼをとってもらおうと皮膚科を受診したが、医者に「水いぼは水を介してうつらないので、とる必要はない」と言われた。水いぼがあると、友だちと一緒に同じプールであそべないと聞いているが、医者にうつらないと言われたので、みんなと一緒にプールであそばせてほしい。

《改善点・解決策》 同様の声を多く聞かれるようになってきたので、水いぼの状態にもよるが、今年度より友だちと一緒に同じプールでプールあそびを行っていく。

No.2 《内 容》 6月24日の「ふじ組お楽しみ会」が、コロナウイルス感染症の流行により、感染拡大防止のため、中止との連絡があったが、子どもが楽しみにしているので、日を改めて開催してほしい。

《改善点・解決策》 9月22日に「ふじ組お楽しみ会」を開催。

No.3 《内 容》 電話にて、同じクラスの子に噛まれたと聞いたが、内出血するほどの噛み後があるのは、もっと他に原因があるのではないかと詳しく状況を教えてほしい。

《改善点・解決策》 保護者が納得いくまで、丁寧に状況説明をする。また、1歳児による噛みつきが起こる理由(気持ちを言葉で表せない・かかわり方がわからない・感情が抑えられずに不安定になっている等)を保護者にも伝え、知ってもらう。噛みつきを繰り返してしまう子は、日頃から注意深く観察し、どんなタイミングでお友だちを傷つけてしまうのか確認して、未然に防ぐよう努めていく。人が足りている時は、フリーの職員を配置する。情緒が安定するよう、担当を決め積極的にスキンシップを図って、愛着関係を深めていく。落ち着いてあそべる環境を作る。園全体でトラブル事例(噛みつき・ひっかきも含め)を共有し、見守る体制を整えていく。

No.4 《内 容》 おしりに3か所爪痕のような傷があった。以前にも同じようなことがあったが、今回は傷跡がしっかり残っている。また、オムツもよれた状態で履いて帰ってきた。その状態の写真を掲示し、保育士による傷ではないか。傷に対しての報告や説明がなかったことやオムツの履かせ方などをみるとちゃんと子どもを見ているのか心配。

《改善点・解決策》 担当は傷つけた覚えはないが、気づけなかったことを反省する。視診や身だしなみを丁寧に行い、普段と違う様子が見られた時は、職員で共有し、対応していく。それらのことを指導し、徹底していく。

No.5 《内 容》 我が子は、おゆうぎ会で舞台にあがり発表することができず、残念だった。また、おゆうぎ会終了後に、園から頂いたプレゼントのことで、お友だちから「〇〇くんは踊らなかったから、プレゼントもらっちゃだめなんだよ」と言われた。本人は気にしていないようだったが、子どもの言葉であっても私(申出人)はショックだった。

《改善点・解決策》 職員の「がんばったらプレゼントもらえるよ」等の言葉がけがあつたことだつたと思われるので、こういった配慮の欠けた言葉がけに職員は十分に気を付けていく。人権擁護について園内研修を行い、質の向上に努めていく。

No.6 《内 容》 土曜日に仕事がお休みの時は、家庭保育の協力をしてほしいと言われて、土曜日に引っ越しをする予定で、両親ともに仕事をお休みして引っ越しをしたいと考えている。その時は、仕事が休みであっても保育をお願いしたい。

《改善点・解決策》 引っ越しや保護者の体調不良、保育疲れ等、両親がお休みであっても、保育を必要とする時は、土曜日でも登園できる。職員の配置、給食の用意が必要になるので、事前に職員に声をかけてほしい。※急遽、当日保育を必要とする場合は登園する前に電話連絡をしてほしい。