

令和5年度 苦情解決結果（認定こども園おりーぶの森）

No.1	園舎内環境の改善について
申請日	2023/7/18
申請者	保護者
内容	ご意見箱に入っていた意見 園舎の中の中が暑すぎます。ろうか、部屋ともにあつくて、子供、 保育教諭がかわいそうです。
要望	改善してほしい
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2023/7/26
経過・結果	日頃から各クラスで室温管理を行い、感染症対策ガイドラインに示されている【保育環境の目安】夏 26～28℃、冬 20～23℃、湿度 60%を保つようにしていること、また廊下や玄関は長い時間を過ごす場所ではないため、節電（CO2 削減）のためにもエアコンの使用はしていないとの掲示を行った。 各クラスの室温管理は設定温度を調整するなど、徹底させていくことを職員間で共有した。

No.2	怪我に対する対応と適切な判断のための体制作りについて
申請日	2023/7/24
申請者	保護者
内容	延長保育中に、他児に左脛を噛まれ出血を伴う傷ができる。看護師不在の時間だったため、園長に相談し、脛の傷ということで、水消毒とクーリングで様子を見ることにした。お迎えの際に母親に説明し、様子を見ていただくようお願いした。降園後、父親から電話があり、「この傷の状態にもかかわらず、大丈夫と判断してしまうのはおかしいのではないか。眼球に異常があって、失明したらどう責任をとるのか。けがの箇所によっては、素

	人が安易に判断するのではなく、病院受診の相談を保護者にすべきではないか」とのご意見をいただいた。
要望	園長不在などで、園で受診ができない時間帯の場合には、保護者が受診することもできるのだから、安易に大丈夫と判断せず、連絡をしてほしい。また、今後のためにも、園長不在の場合などの場合でも全職員が適切な対応ができるようにマニュアル作りをしてほしい。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2022/07/22
経過・結果	<p>電話を受けた主幹が謝罪する。噛まれた箇所が瞼であったにもかかわらず、眼球への影響を想定し対応することが欠けていたことをお詫びした。その後園長が電話を入れ謝罪する。今後、マニュアル作りをし、適切な対応ができるようにしていくことを伝え、理解していただいた。</p> <p>延長保育等、園長不在時の対応としては、緊急時のリーダーを配置。リーダーは、必要な電話連絡、及び職員体制の手配を行う。怪我の様子、受診の必要性等は園医に相談して対応するなどのマニュアルを作成し、職員間で共有した。</p>

No.3	駐車場内での立ち話の危険性について
申請日	2023/08/18
申請者	保護者
内容	<p>ご意見箱に入っていた意見</p> <p>園から何度も注意喚起をしていただいているが、お迎えの際に駐車場で保護者がおしゃべりをし、その間、子どもが玄関入口付近や、車の周りを走り回ったりする様子が見られ、事故につながりそうな場面に何度も遭遇し困っている。他園での事故の事例が数例報告されているので、他人事とは思えない。子どもは一目散に飛び出しがちなこと、体が小さく運転席から視認が困難なこと、さらに季節によっては日没後の暗い中でのお迎えになることなどから、改めて「保育所の駐車場は危険」との認</p>

	<p>識を再度持ってほしい。朝、園の駐車場に右折入場する車のために、JA ファーマーズの方まで渋滞している。横断歩道上にも車が停止している状況もあり、高校生などが横断歩道を渡る際に危険な様子を目撃している。このままでは事故に繋がりがねないので、対応してほしい。</p>
要望	保護者に改めて注意喚起をしてほしい
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2023/08/24
経過・結果	<p>8月24日付で「お迎え時のマナーについてのお願い」のおたよりを配布する。</p> <p>以下おたよりの内容の概要</p> <p>園の駐車場は死亡事故が起きるくらい危険な場所であるという認識をまず持ち、駐車場内でのお話はご遠慮いただき、駐車場内ではお子さんの手を絶対に離すこのないようお願いいたします。保護者の皆様が安心して駐車場を利用できるよう、一人ひとりが改めて駐車場や玄関付近でのマナーについて考えていただきたいと思います。</p>

No.4	プール遊びへの参加の可否についての質問と要望
申請日	2023/09/4
申請者	保護者
内容	<p>ご意見箱に入っていた意見</p> <p>朝食がパン、コーンフレークの際にプールに参加不可で、米飯の時は参加できていたが、その理由がわからない。掲示板に朝ごはんをしっかりと食べていないとプールに入れませんと貼ってあったが、「炭水化物、ビタミン、タンパク質」を全て摂ってこない、プール不参加ということか？それとも米飯でなくてはいけないのか？家庭の事情等もあるので、保護者負担が子どもへの皺寄せとなる。ルールを緩和していただけないか。熱中症予防とのことでありありがたいが、プール前にお茶を飲む等ではだめなのか。補う面での園の給食やおやつには感謝している。</p>

要望	朝食をしっかり摂らないと、プールに参加できないというルールを緩和していただけないか。
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否
解決日	2023/9/7
経過・結果	<p>プール遊びが始まる前の6月に朝食についてのお願いをしている内容を踏まえ、9月7日付で「バランスの良い朝食についてのお願い」のおたよりを配布し、説明が不足し保護者の皆様の理解を得られていなかったことに関して謝罪した。</p> <p>以下おたよりの内容の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝食を摂ることの大切さ、子どもたちにもパネルシアターを使用して「主食(炭水化物)、主菜(タンパク質)、副菜(ビタミン、ミネラル等)をバランスよく摂る」ことについて丁寧に分かりやすく説明し、朝ごはんをしっかり食べてこないとプールに入れないことを伝えてきました。 ・ここまで厳しくしなければならない理由として、熱中症予防もあるが、プールではたくさんの体力を消耗するため、しっかりとご飯を食べてこないと脳がエネルギー不足になってしまい、思わぬ事故に繋がりがねないからであり、子どもたちの命を守るためなのだとご理解いただけますと幸いです。

No.5	アレルギー児の体調異変の際の対応について
申請日	2023/10/27
申請者	保護者
内容	<p>0歳児クラスで、食物アレルギーをもつ園児が他児(朝本児のアレルゲンである小麦粉の入ったパンを食べてきた)に手の甲を噛まれ、赤く腫れた件に関して、園側としては園医が主治医ということもあったため、園医に電話で経緯を伝え、処置をするという対応をとった。</p> <p>そのことに対して、保護者(園の職員)から以下の内容のご意見をいただいた。</p> <p>園医(主治医)に指示を仰いだということだが、受診して症状を診た上で判断したのではない。アレルギー症状は大変怖いもの</p>

	<p>であるので、疑わしい場合は、保護者に連絡を入れ、保護者が受診の有無を判断すべきだと思う。また、お迎えの際、担任の誠意が感じられず残念だった。</p>
要望	<p>アレルギー症状が出た際には、保護者に連絡し、判断を仰いでほしい。また、担任の対応としては、まず「すみません」という言葉がほしかった。自分が職員でもあるため難しいかもしれないが、今後は他の保護者と同じように対応してほしい。</p>
第三者委員会への報告の要否	否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	否 否
解決日	2023/10/28
経過・結果	<p>園の対応として、保護者が職員であるということで、従来の連絡方法をとらず、対応してしまったことを謝罪した。また、職員のミーティングでこの経緯を話し、職員ではあっても、保護者として対応すべきことはきちんと線引きし、他の保護者と同じように対応していくことを共有した。</p>