

平成 28 年度 苦情・要望とその対応について

平成 29 年 5 月 20 日

野ばら保育園

苦情・要望受付	対応
<p>平成 28 年 12 月 18 日</p> <p>予防接種拒否の方について</p> <p>受けない理由は受けても効果が得られない。また害があるというデータを元に判断した結果、子どもを守るために受けたくないと要望がある。</p>	<p>入園当初から左記のような要望と聞いて嘱託医に相談したり、園長・保護者を含めた話し合いを何度かした。</p> <p>今のところ誓約書（受けない理由と園児に対する園の対応についての誓約）を書いていただき本児の様子を見ている。</p>
<p>平成 29 年 3 月 9 日</p> <p>駐車場内の安全面について</p> <p>短時間認定の 3～4 人の保護者が 17：00 にお迎えにお迎えに来られ、40～50 分駐車場内で母親同士話をされている。その間、子どもたちが自由に遊んで為、お迎えに来た保護者から「危なくて駐車できない」と主任に訴えられる。</p>	<p>すぐに主任が様子を見に行ったが、その日は帰られていたので、次の日に様子を見ることにした。お迎えに来られた時から様子を見ていたら、やはり母親同士で話をされ、その間子どもたちは駐車場内で自由に遊んでいた。「道路に面していて危険なこと」と「子供から目を離さないこと」を伝えて、次の日から園舎や園庭で子どもを遊ばせてもらうようお願いした。その後は駐車場の方で遊ぶことはなくなった。</p>

平成 28 年度 苦情・要望とその対応について

平成 29 年 5 月 20 日

野ばら第二保育園

苦情・要望受付	対応
<p>平成 28 年 12 月 2 日 17:10</p> <p>遊具の安全面について</p> <p>夕方お母さんのお迎え後、4 歳児の（女の子）子どもが登り棒に登っていた。運動が得意な子どもで、難なく登って降りてくるので保護者も離れた場所から他の保護者と話しており子どもを見ていなかった。子どもが誤って手を放してしまい落下し左足の小指を骨折する。</p> <p>翌日が発表会ですごく残念がられていた。他の子どもも怪我をしないように、もっと環境を整備してほしい。とその日の夜に、父親がその場所の確認と今後の対応の検討を要望された。</p> <p>怪我をしたことを責めているのではなく、自分はクレマーでもない。ただ娘と同じような怪我をして痛い思いを他の子ども達にさせたくないのと考えて欲しいと話された。</p>	<p>事故当時はお迎え後のことで保護者の責任の下で園庭を使用していた。（短時間保育の園児なので保育時間も過ぎていた。）</p> <p>父親と一緒に登り棒のところを検証し、上り棒下の遊具用ゴムチップクッションの特徴を話して安全には注意していることを説明したが、ゴムチップが硬くて、登り棒用として落ちた時の衝撃を充分吸収できないのではないかと、なにか対応を考えて欲しいとの要望が強かった。園長が素材など色々調べて降りた時の衝撃をさらに吸収しやすいものを登り棒のまわり全体に敷き詰めた。</p> <p>また保育士も外遊びの時、子ども達のあそびを見守るときの立ち位置など安全を確保できるように考え、それを表にして、しっかりみていくこと、また、遊具の安全面でのそれぞれ気を付けることなどの周知徹底を図った。それらの取り組みを保護者にみてもらって安心してもらった。園児にも、全体集会を開き、登り棒の降り方やほかの遊具の使用について注意を促した。</p> <p>後日、夕方の保護者の責任で遊ばせることについての一般的な決まりや注意事項についても園だよりや説明会で全保護者に注意を呼び掛けた。</p>
<p>平成 29 年 2 月 10 日</p> <p>冬の日の暖房について</p> <p>朝早い登園のお母さんから自分のクラスが寒すぎると思う。早めにエアコンを入れる等</p>	<p>早朝保育している部屋は受け入れ時間前から暖房を入れており、まだ使っていない部屋はそのクラスに入る 20～15 分前には、エアコン暖</p>

工夫できませんか。子ども達は、裸足なので寒いと思います。

房を入れている。

その日は、エアコンを入れる役割になっている早い勤務の保育士がスイッチを入れ忘れていたので、その旨をきちんと説明をする。子ども達が、過ごしやすい環境になるように努めている園の姿勢を伝えた。次の日から暖かくなっていることで納得された。