# やしの実保育園

# ご意見・ご質問・ご提案　記録簿

頂いたご意見・ご質問・ご提案は記録し、公開をしております。

頂いたご意見等を「質問・意見」、保育園としての回答および対応は「回答」として、それぞれまとめました。

なお、ブログにて受け付けたご意見等、回答は、ブログ上でのやり取りをそのまま転載いたしました。回答に対する質問者様の反応は直接当該日付のブログをご確認ください。

やしの実保育園
園長　山盛　元

# ご意見･ご質問･ご提案

## 受付件数

ご意見・ご質問・ご提案の受付件数を各月ごとに下表にまとめております。

ご意見・ご質問　受付件数

| 平成 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | H31<br>R1 | R02 | R03 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 月 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 月 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 7 月 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| 8 月 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 月 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 10 月 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 11 月 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 月 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 月 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 月 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 合計 | 8 | 5 | 8 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 土曜日保育に関して |
| 質問・意見<br>2011/10/22 | 土曜日の仕事は休みではあるが、ある土曜日（ご意見頂いた日より以前）に保育の必要があったため、登園したところ、「家庭で看ることもできるのでは？」といった旨の話を受け、不快であった。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2011/11/17 | 不快な思いをさせてしまったことを当該保護者に謝罪致しました。<br>土曜日も当然ながら開所日であることを再認識するよう呼びかけを行うと共に、保護者の仕事状況で各世帯の保育の必要性を安易に判断することのないよう、園長から各保育士に説明を行いました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 防災対策について |
| 質問・意見<br>2011/11/8 | もし津波が来た場合、一番に子供が心配です。が、まずは先生方にお任せ・お願いし、落ち着いてからのホテル引き取りになるのでしょうか…?<br>（11/8 付けブログにて） |
| 回答<br>2011/11/8 | 確かに、大切なご質問です。<br>現在、園としては地震・津波に関して、以下のように考えております。<br><br>①津波が来ず警報が取り消された場合<br>園児：保育園へ戻り、通常保育を行います。<br>保護者：園で引き渡しとなります。<br><br>②津波は来ていないが警報発令時<br>園児：ホテルで待機します。<br>保護者：警報解除までは保護者自身の避難を優先するべきと考えます。近隣など、保護者が日航に到着した園児に関しては引き渡しを行います。<br><br>③津波が来た場合<br>園児：ホテルで救援を待ちます。［救援が来た場合、避難場所の移動が考えられます］<br>保護者：避難場所に保護者が到着次第、引き渡しとなります。<br><br>①～③共通事項として、<br>地震により、保育が不可能な場合（施設破損/電気水道停止等）は避難場所（ホテル or 石垣小学校）での引き渡しとなります。<br><br>また、保護者の方々も災害時には、行き違いや危険に巻き込まれないためにも、情報収集が特に重要であると考えます。<br><br>今後の園の取り組みとしては、以下を考えております。<br>・防災対応をより熟慮してお知らせする<br>・災害時の連絡方法の複数化 ［HP やブログを始めた理由の一つです］<br>・ホテルへの避難訓練の実施<br>・地域との協力体制の確保<br><br>まだまだ、解決すべきは多々ありますが、より安全な保育園を目指し対応していきたいと思います。<br><br>ご意見ありがとうございました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 給食展示ボックスについて |
| 質問・意見<br>2011/11/28 | 給食展示ボックス内の展示食品を子供がいたずらしていた。<br>食べてしまうなど、衛生面で心配だ。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2011/11/29 | 展示ボックスに、簡易的な鍵をつけ、お知らせ致しました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 災害時避難先について |
| 質問・意見<br>2012/01/14 | いつも楽しく見てます<br>今日は、HPを詳しく見てた際に気になったので質問させて下さい。安全と保健衛生の欄で、火災や地震の際の避難場所が「施設から避難する場合は石垣小学校」とあったのですが、津波の警報が出た場合のみホテル日航への避難になるんでしょうか　なにかあった場合に、子供が避難してる場所を捜し回って迷ってしまいそうなので・・・<br>（1/13 付けブログにて） |
| 回答<br>2012/01/14 | ご質問ありがとうございます。 私も先日、<br>「緊急時の園の対応方針に関する情報を共有したい」との質問に対して、29.9%の保護者が「とてもそう思う」と考えている（首都圏と東北地域）<br>という調査結果を目にしました。<br>上記を受けて、実はちょうど、HP のご指摘の箇所をよりわかりやすく、要点を追記するべく、更新作業中のところでありました。<br>>今日は、HPを詳しく見てた際に気になったので質問させて下さい。安全と保健衛生の欄で、火災や地震の際の避難場所が「施設から避難する場合は石垣小学校」とあったのですが、津波の警報が出た場合のみホテル日航への避難になるんでしょうか<br><br>基本的には、「津波の警報が出た場合のみホテル日航への避難」が原則になるかと思っております。<br>時間的に早急に、かつ標高的に高いというのがホテル日航への非難の主目的です。<br>ですので火災や水道の停止などで、保育園での保育ができない場合は石垣小学校に非難という形を考えております。<br>しかしながら、これら対応は災害状況によって当然変化し、また変化しないといけないと考えております。<br>したがって、やはり下記のご意見が大切なポイントになります。<br>>なにかあった場合に、子供が避難してる場所を捜し回って迷ってしまいそうなので・・・<br><br>この問題は園との連絡手段の確保に関する問題からきていると考えます。<br>このようなことを減らすため、HP には連絡手段に関する項を追記し更新します。<br>具体的には、<br>①災害時伝言ダイヤル171　に関して<br>②当ブログ　に関して<br>を記載します。<br>「安全と保健衛生」のページに関する更新作業は来週序盤にでも更新できると思います。<br>是非ご覧いただき、わかりにくい点がありましたら、改めてご連絡いただければありがたいと思います。<br>ありがとうございました。 |
| 回答<br>2012/01/18 | ホームページの該当部分を月曜に更新いたしました。<br>ご覧頂き、また気になる点がございましたらご連絡下さい。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | イベント日程について |
| 質問・意見<br>2012/01/25 | こんばんは、 ところでおゆうぎ会はいつですか？<br>（1/23 付けブログにて） |
| 回答<br>2012/01/25 | ご質問、ありがとうございます<br>おゆうぎ会は2月１８日を予定しております。<br>月末発行の園だよりでご案内する予定でありました。<br>保護者の皆様を月末まで待たせず、告知を行うよう対応いたします。<br>ご質問、ありがとうございました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 保健管理について |
| 質問・意見<br>2012/2/6 | インフルエンザ流行時の保育園の登園基準などをお知らせしてほしい<br>前もって知っていると、朝登園の判断に困らないですむ<br>（お手紙にて） |
| 回答<br>2012/2/6 | 保育園でのインフルエンザに対する登園の目安を、掲示お手紙にて、お知らせしました。<br>インフルエンザの園内感染防止のため、以下の場合はお休みをお願いしております。<br>本人発症：~~解熱後 2 日まで~~<br>＜平成 24 年 7 月 1 日より、**発症後 5 日を経過し、かつ解熱後 3 日**に改定されました＞<br>家族発症：家族の発症から 3 日まで<br><br>登園後の発熱<br>個人差（元気、食欲等）もありますが、37.5℃～38℃でお迎えのお電話をさせていただいております。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | お便り帳について |
| 質問・意見<br>2012/2/29 | お便り帳での返答（保育園から保護者へのコメント）がキツイ表現の時があり不快に思うことや、不安や心配を感じさせられることがある。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2012/3/13<br><br>回答<br>2012/4/25 | 内容を確認させて頂いた上で、不快・不安を感じさせてしまったことを謝罪致しました。<br>勉強会等を行い、再発防止に努めることをお伝えしました。<br><br>勉強会を実施したことを報告しました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 職員の名前について |
| 質問・意見<br>2012/3/28 | 家庭での子どもとの会話等に出てくることを考えると、我が子のクラス以外の先生達の名前も是非憶えたいので、顔写真付きの名前がわかるような掲示が欲しい。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2012/3/28<br>回答<br>2012/4/11 | 園長より、同感である旨を伝え、新年度 4 月中に作成することを約束しました。<br><br>一覧表を作成し、園入り口の掲示板及び、各クラスに掲示致しました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 避難訓練に関して |
| 質問・意見<br>2012/4/24 | 津波被害時の避難先として日航ホテルを上げているが、本保育園は県の想定のもとでは津波被害が及ばない場所と考えられている。<br>避難する上でのリスク（道中の発電所等）を総合的に考えた上で、避難後も含めて、防災計画を考えて欲しい。<br>また、最適な判断ができるよう、防災その他全般に関して、情報収集をしてほしい。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2012/4/24 | 園長より、市との相談の上で、園北側の川側からの危険も考えた上での避難計画であったこと、および、実際の非難時の移動を考えた際、子ども達が訓練（全員での移動）をすること自体は有効であろうことを説明した上で、職員（園長を始めとして）情報不足・勉強不足を謝罪いたしました。<br>適切な判断が行えるよう、勉強をしていきたい旨を伝えました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 感染症予防に関して |
| 質問・意見<br>2012/7/30 | インフルエンザが医療機関でも複数報告されており、流行状態である。<br>しかしながら、インフルエンザの検査キットの仕様上、たとえ感染していても乳幼児に対してはインフルエンザ陽性がかなり出にくいという特徴があるので検査結果の陰性ということだけでは判断しないほうが良いと思われる現状がある。<br>このような状況下では、38.5℃～、39.0℃～といったいわゆる高熱が出るような症状がある場合、<br>まず感染がかなり濃厚に疑われてしかるべきであるし、医療機関ではそのように対応している。<br>保育園でも感染拡大予防の観点から、流行が見られる間だけでも<br>「高熱が出た場合は例え翌日に解熱しても 2 日程度は保育園をお休みする」<br>といった対応が望ましいのではないだろうか。<br>（お電話にて）（医療関係者） |
| 回答<br>2012/7/30 | 大変有用な情報・ご提案に感謝している旨を伝えました。<br>保育園全体の最善を目的としつつ、保護者の皆様に対して、どのように・どのようなご協力をお願いしていくかを考えた上で対応する旨を伝えました。 |
| 回答<br>2012/7/31 | 掲示「インフルエンザ感染拡大対策のお知らせ（お願い）」により、対応をまとめました。<br>意見者に対して上記対応を行ったことを報告いたしました。<br><br>保護者各位<br>平成 24 年 7 月 31 日<br>やしの実保育園<br>園長　山盛　元<br><br>インフルエンザ感染拡大対策のお知らせ（お願い）<br><br>現在、沖縄県ではインフルエンザ注意報が発令されており、医師からも流行の連絡が来ております。<br>また、インフルエンザの検査をしても、半分以上がインフルエンザとして現れてこないため、感染が広がっているという連絡も受けております。<br>弊園では、医療機関・嘱託医の助言に基づき、流行期間中の園内感染拡大対策として<br>「38.5℃以上の発熱が確認された場合は、インフルエンザが強く疑われるため、解熱後 48 時間は保育園をお休みしていただくようご協力をお願いする」　ことと致しました。<br>感染者の拡大予防の為、保護者の皆様のご協力をお願いいたします。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 園情報のメール配信に関して |
| 質問・意見<br>2012/8/3 | 保育園が台風などで休園となることを考えると、メール配信があるとよりありがたい。<br>現在のブログでは朝出勤・登園前に見るには少々使いづらい。<br>（口頭にて）　［参考　8 月 1 日が台風で休園であった］ |
| 回答<br>2012/8/3<br><br>回答<br>2012/8/8<br><br>回答<br>2012/8/21 | 園長より、ご提案に同感であり、メール配信を開始するべきか悩んでいた旨を伝えました。<br>ご意見を頂いた場で、メール配信を早急（1 週間程度）に開始する旨を約束いたしました。<br><br>利用システム、個人情報管理の点から、もう少しだけ考慮の時間が欲しい旨を伝えました。<br><br>メール配信を開始する旨、開始方法をお手紙にて全保護者に連絡し、回答といたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | おじいちゃんおばあちゃんのお楽しみ会でのイスの設置に関して |
| 質問・意見<br>2012/9/8 | おじいちゃんおばあちゃんのお楽しみ会で、高齢のおじいちゃんおばあちゃんが直接床に座るのがきつそうであった。<br>また、周りからもそのような感想が漏れ聞こえていた。<br>来年度以降は、イスを配置したほうが良いのではないか。<br>ただし、先に来た人がどんどん座らないように、誘導に関しても配慮が必要かもしれない。<br>（ぴよぴよ・ぽっぽ組さんのおじいちゃん2名より口頭にて） |
| 回答<br>2012/9/8 | 保育園でも同様の配慮から、昨年に比べ今年は 2 倍近く数を増やし配置していましたが、くま・ぞう組にすべて配置してしまい（実際には着席もされていた）、ひな・ぴよぴよぽっぽ組にはイスを設置していなかった旨をお伝えしました。<br>また、来年度以降は、イスまたはベンチを各クラスに設置し、優先するべき方から座れるように誘導に関しても配慮することをお伝えました。<br><br>＜補足＞<br>後日、再確認したところ、イスは最初、各クラスに設置していたのですが、着席する方がいなかったため（遠慮していたかと思われる）、要求があったくま・ぞうクラスに移動していたことがわかりました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要／立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | （元）園児のお友達の紙ふぶき（卒園日）の参加に関して |
| 質問・意見<br>2013/3/28 | 卒園式終了後の、卒園児が紙ふぶきの中を歩く際に、（元)園児も他の卒園児と同様にお友達の輪の中に入れてあげて欲しかった。<br>（当該児の祖母より、顔見知りの職員へお電話にて）<br><br>＜背景補足＞<br>当該（元）園児は、12 月に諸事情で退園しており、本卒園式には、沢山の同年齢のお友達が卒園することになるため、担任から、良かったら遊びに顔を出してくださいとのお誘いをしている。 |
| 回答<br>2013/3/28 | 園長より、担任に状況の確認をおこないました。<br>担任から、園（担任）としては、「卒園児」を対象として、式典やその後の紙ふぶき等を行っている意識があったため、ご意見のように、お祝いに参加できない形での対応となってしまったことを説明した上で、当該児に寂しい思いをさせてしまったことをお詫びいたしました。<br>当該児の気持ちを汲み取った上で、紙ふぶきなどにだけでも参加させてあげる等、配慮をすることができた旨を反省として伝え、お詫びいたしました。<br>上記説明とお詫びにより、当該園児の母親にご理解いただきました。<br>また、「気持ちを伝えれば、先生達は対応してくれたと思う。想いの中ですれ違いがあった。」との旨のコメントをいただきました。<br>（担任から当該児母親へ口頭にて）<br>(後日、園長から、お電話にて寂しい想いをさせてしまった旨をお詫びしました) |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 保育参観時の保育士の言動について |
| 質問・意見<br>2013/6/6 | 保育参観での事ですが、あるクラスで昼食時間に保育士が参観に来ている保護者に対しての威圧的な言動が見ていて気になりました。<br>保護者の育児に対しての不安や相談に、育児のプロとして助言やフォローをいれるのが普通だと思いますが…上から目線保育士の言動がとても不快に感じました。<br>（6/6 付けブログにて） |
| 回答<br>2013/6/7 | 大変重く、繊細な点に関してのご意見ありがとうございます。<br>ご意見を挙げるに際して、大変悩まれたことかと思います。<br>第一に、不快に思わせてしまうような結果となってしまったことを心からお詫び申し上げるとともに、生活・保育の中では挙げにくい声を寄せていただいたことを感謝いたします。<br>>> 保護者の育児に対しての不安や相談に、育児のプロとして助言やフォローをいれるのが普通だと思いますが…<br>私も、保育者・保育園職員のあるべき姿として、(ご意見者)と同じ姿を描いております。<br>つきましては、強く改善を図りたいと思っております。<br>保育園メアド、ブログコメント(公開/非公開)は私が専任で一元管理をしておりますので、お伝えできる範囲で、より詳細な状況を教えていただけたらと思います。<br>最後に、厳しくも基本的かつ重要なご意見をいただけたこと、本当に感謝しております。<br>ありがとうございました。<br>園長　山盛　元<br>（6/6 ブログにて回答） |
| 回答<br>2013/8/7 | [報告] Re: Re: 6/6 保育参観　保育士の言動について<br>翌日 6/7 に職員間にて、職員一同にていただいたご意見を共有しました。<br>今回の件に関して、詳細は不明ではあるものの、私たちの些細な一言が、子どもや保護者に与える影響を再度確認し、職員それぞれが当事者意識をもって振り返り・反省を行いました。<br>ご意見をいただいて 2 ヶ月が経過しましたが 6/6 以降、本件に関する追加的な情報はいただけておりませんので、上記にて対応の報告と致します。<br>（6/6 ブログにて回答） |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 保育士の言動について |
| 質問・意見<br>2013/7/1 | 先週、(自身の)子どもが担任に注意された。その際、注意がキツかったので子どもの心に残っているのか、自宅で登園を嫌がる様子がある。子どもを注意することや、注意された行動に関しては、十分理解しているが、注意のしかた、その後のフォローにもっと配慮して欲しい。<br>他世帯の子、または、過去にも、言い方がキツイと思うようなことがいくつかある。<br>強く改善を望む。<br>（口頭・面会にて） |
| 回答<br>2013/7/1 | 園長にて、保護者の母親と面談を行い、相談・不安に思っていることを教えていただきました。<br>現在、不安な思いをさせてしまっていることを当該保護者に謝罪致しました。<br>ご意見の内容を、確認させていただいた上で、対応することを約束しました。 |
| 回答<br>2013/7/3 | 園長と当該職員により面談を行い、事実関係、認識を確認しました。<br>園長から、当該職員に保護者からの訴えている内容と想いを強く伝え、当該職員の意識の切り替えを指導しました。<br>園長と当該職員から、保護者（両親）へ謝罪した上で、反省の気持ちと、今後はご指摘のようなことがないよう気持ちを改めることをお話ししました。<br>園長より、各職員への継続的な指導やフォローをより密に行うよう改善する旨を伝えました。<br>（口頭・面会にて） |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 土曜日保育に関して |
| 質問・意見<br>2013/7/8 | 土曜日の仕事は休みだったが、ある土曜日に保育の必要があったため、登園したところ、「仕事は休みでは？」「(保育園では)土曜日は事務作業もしている」といった旨の話を受け、拒否されているかのように感じて不快であった。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2013/7/8 | 園長より、不快な思いをさせてしまったことを当該保護者に謝罪致しました。<br>年度始めに、土曜の家庭保育をお願いしているものの、それはあくまでも可能な部分でのお願いであり、保育が必要だと保護者が判断した場合は、当然ながら土曜日も利用していただきたいことを説明いたしました。<br>当該職員に確認し、訂正、改善することをお伝えしました。 |
| 回答<br>2013/7/17 | 園長と当該職員で面談を行いました。<br>当該職員としては、今まで土曜日を利用していなかった分、反射的に仕事のことを質問してしまったとのことであったが、結果として不快に思わせてしまったことを理解したうえで、当該職員より、保護者に謝罪いたしました。<br>園長から、保護者へ再度、お詫びいたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | どこの歯科を受診するかに関して |
| 質問・意見<br>2013/11/21 | 保育園での歯科検診結果の説明を受ける中で、進行止めを受けるように言われ、参考を質問したところ、いくつかの歯科医を案内された。（補足：現在かかりつけの歯科医を気に入っている）<br>保育園として歯科医（治療方針）の指定はないと思うが、他にもそのように説明を受けて混乱した保護者もいるのではないだろうか。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2013/11/21 | 園長より、園として歯科医の指定はなく、当然、保護者が自由に選択して良いことを説明しました。<br>島内の歯科医の間でも治療方針の違いがあるため、当園の嘱託医との差異が生まれることもあるかと思うが、かかりつけの歯科医にて必要な処置や治療を受けること（歯科医とつながっていること）が大切だと考えている旨を説明しました。（当該保護者も共通認識でした）<br>他にも同様な説明をすることがあったかを園内にてヒアリングしました。<br>>>歯科医を変えたいから教えて欲しいとの質問に対して保育士自身の経験から案内した、という件がありました （このようなやり取りは過去にも一般的にありますが、今回のご意見とは内容が異なるため、特に対応することではないと判断しました） |
| 回答<br>2013/11/22 | 職員間で、保育園として医師の指定はしていないことを再確認した上で、保護者への説明への際は、誤解や混乱を招きやすい状況なので、特に注意が必要であることを確認しました。<br>当該職員から不快に思わせてしまったことをお詫びいたしました。<br>園長から、保護者へ再度、お詫びいたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 家族のインフルエンザ発症時の対応に関して （2件ありましたので併記します） |
| 質問・意見<br>2014/1/24<br><br><br>2014/2/3 | 家族がインフルエンザを発症した場合、園児も3日間のお休みをお願いされているが、なぜこのような対応となっているか<br>（お電話にて）<br><br>（母親）自身がインフルエンザを発症し、子（園児）もお休みとなった。自宅では自身が病気なので体調的に子と関わることができず、結果として母子ともに悲しい想いをした。<br>家族がインフルエンザを発症した場合、園児も3日間のお休みをお願いされているが、なぜこのような対応となっているか。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2014/1/24<br><br><br><br><br>回答<br>2014/2/4 | 園長より、園児のインフルエンザ発症に関しては、厚生省のガイドラインを参考としていることをお伝えしました。<br>その上で、家族（特に学校の兄弟）が発症した場合に、結果的に園児が発症するケースがしばしば見られたため、嘱託医の意見、および各種記事（＊）を参考に「『家族の発症から 3 日』を自宅で様子を見ていただくようにお願いしている期間」として設定している旨を説明しました。<br><br>園長より、病気の中、子どもと関わるにも関われず、母子ともにつらい想いをさせてしまったことをお詫びいたしました。<br>その上で、家族（特に学校の兄弟）が発症した場合に結果的に園児が発症するケースがしばしば見られたため、嘱託医の意見、および各種記事（＊）を参考に「『家族の発症から 3 日』を自宅で様子を見ていただくようにお願いしている期間」として設定している旨を説明しました。<br>なお、本対応は、学校等の兄弟からの感染を警戒してのものであり、各種記事においては、家族内の感染は子(特に 6 歳以下の)からの影響が強いとのことですので、本件のように保護者発症の場合でも一律に休園協力をお願いするかに関して、今後、再検討する旨をお伝えいたしました。<br><br>＊参考　・http://medical.nikkeibp.co.jp/inc/all/special/flu2007/pickup/200711/504554.html<br>・日本臨床内科医会会誌　22(3):　296 -296 2007 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | インフルエンザその他感染症の予防について |
| 質問・意見<br>2014/2/XX<br>（日付失念<br>2/20ごろ） | インフルエンザが流行りやすいので、予防をより頑張っていただきたい。<br>保育園で使っている塩素系の消毒剤以外にも有効かと思われる消毒剤等あるので検討してはどうだろうか。（例の紹介あり）<br>歯ブラシは感染の原因になりやすいかと思われるので、より衛生的な管理方法を考える必要があるのではないか。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2014/2/XX<br>（提案同日および1週間後程度） | 園長より、消毒剤・歯ブラシに関して、検討をしつつ対応させていただきたいことを伝えました。<br>また、例として挙げられている品と同様の効果の品は以前検討したことがあるが、導入に関する費用や設備規模面で、導入を見送っている経緯があることを伝えました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | ブログでの給食紹介について |
| 質問・意見<br>2014/3/13 | 保育園での生活を知る上で、ブログを良く閲覧している。<br>その上で、ブログに給食が紹介されていると家庭での会話にもなって良いかと思う。（提案）<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2014/3/14 | 可能な限り紹介する方向で、開始しました。<br>ご提案ありがとうございました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 保育士の対応について |
| 質問・意見<br>2014/4/21 | 入所当初の慣らし保育の頃、連日保育士から「今日は(も)〇〇ができていなかった」といった旨の連絡を伝えられ、不快に感じた。<br>（第三者を通じて職員へ） |
| 回答<br>2014/4/24<br><br><br>回答<br>2014/4/25<br><br><br>回答<br>2014/4/30 | 園長から電話にて、当該保護者のご意見を直接伺い、不適切な対応をお詫びいたしました。<br>現状を受け止めつつ、保護者の頑張りを認めて家庭と共に子育てを歩んでいく姿が保育士（園）のあるべき姿であると認識していることを説明しました。（当該保護者も共通認識でした）<br><br>当該クラスにて、問題点、あるべき姿についてのミーティングおよび指導を行いました。<br><br>当該クラス職員から、保護者に対して、不快に感じるような対応をしてしまった旨をお詫びいたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 保育士の対応について |
| 質問・意見<br>2015/4/30 | 土曜日、延長保育の利用に関して相談をしたところ、理由や就労時間等を質問されるなど、保育をしたくないかのような印象を受ける対応で、不快であった。<br>（第三者委員を通じて職員へ） |
| 回答<br>2015/4/30<br><br>回答<br>2015/5/XX<br>（日付確認できず） | 職員間で、ご意見の内容を共有しました。<br><br>（匿名・他者経由のご意見であった）<br>相談内容から、心当たりのある職員の申し出があり、園長から知人を通じて、事実関係と心証を確認し、当該職員と共有をいたしました。<br>後日、園長・当該職員それぞれから、保護者に対して、不快に感じるような対応をしてしまった旨をお詫びいたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 保育士の対応について |
| 質問・意見<br>2016/8/1 | 1. お盆前、担任保育士から家庭保育の協力願いあった。後日、仕事の都合で保育園に預けることを告げると嫌な顔をされ、「お宅は協力していただけないんですね」と嫌な言い方をされた。<br>2. 夕方お迎えの時間に、１人の男の子（４歳くらい）が外に出ていた。側に先生もいないので心配になり側についていたら、先生が外に出て「〇〇のお母さん早く帰って」と言われた。善意でしたことに対する反応と、小さい子どもを１人外に出しておくことに違和感を感じる<br>3. 朝子どもを送るとき、自分の顔を見ると担任保育士が嫌な顔をする。<br><br>（石垣市への匿名電話、石垣市が当園へ 8/2 上記を報告） |
| 回答<br>2016/8/3 | 職員間で、ご意見の内容を共有しました。<br>お盆やその他の家庭保育へのご協力はあくまでも保育園から保護者の皆様への「ご協力のお願い」であること、それを踏まえた私達のあるべき態度を再確認しました。<br><br>（事実確認ができないため、以下は想定した状況である場合の回答となります）<br>（ご指摘の状況と異なるかもしれません）<br>クラス（年齢）、園児の個性によっては、（子どもの主体的判断により）集団活動に参加しない園児がクラスに参加しない（お部屋から出て行ってしまう）という状況は起こりえます。<br>このような場合、（時に気が付かないふりをしながら）職員がそっと様子をみていたり、少し間をおいて気分が切り替わることを待ったり、職員間で連携をとり、担任以外が声掛けしたりする場合があります。<br>しかしながら、保護者がそのような子どもに対して、養護的な対応をしていただいたことに対しては感謝するとともに、（お伝えできる範囲で）経緯や背景を伝えるなどの対応ができたかと思います。不快に感じさせてしまった言葉も含めて、謝罪いたします。<br><br>朝、夕、気持ち良く来園いただけるよう、職員間で再確認いたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 保育短時間認定児への連絡について |
| 質問・意見<br>2018/7/5 | 7月から子が短時間認定になった。保育時間が変更となることは把握していたが、6月末のお休みなどがあり、失念していた。<br>保育園からも確認、連絡、案内等が無い状況の中、7月初めての登園。その日の午後に規定時間を過ぎたため、延長および費用が発生する旨の連絡が突然あった。<br>保育時間が変更となる旨、事前に声掛けや確認を行って欲しかった。<br>事前確認いただければ、保護者としても問題なく対応できた。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2018/7/5 | 職員間で、ご意見の内容を共有しました。<br>保育標準時間認定／短時間認定の切り替わり時の確認、ご案内を確実に行うよう、業務を確認しました。<br><br>園長より、事前へのご連絡が無かったこと、突然の連絡となり、不快な思いをさせてしまったことを謝罪いたしました。<br>短時間認定となった方々へは、基本的には事前確認の対応をしていたが、今回、当該園児のお休みの兼ね合いもあり、こちらの確認漏れが起きてしまったことを伝えました。<br>また、当日朝、規定時間前の電話など、その他の対応ができたであろうことを謝罪するとともに、上記の今後の対応方針をお伝えいたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 台風時の子どもへのお話について |
| 質問・意見<br>2019/9/4 | （台風が接近していたが、暴風警報発令とまではならず、通常開所した日の朝において）<br>前日に先生から台風の話があったからだと思うが、子どもが「今日は台風で保育園はお休みだ、先生も言っていた」と保育園に行きたがらない。<br>台風や休みの話は保育園ではしないでほしい。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2019/9/4 | 職員間で、ご意見の内容を共有しました。<br>台風に関して、園として伝える範囲を確認し、自然現象である台風と、園運営上の開所/休園に関する点を分けて考え、以下のように対応する形になりました。<br>・ 保護者には、暴風警報および園の開所状況を適時確認していただく旨を伝える<br>・ 子ども達には、台風は沖縄地域では重要な自然事項であるため、台風の存在や風が強く危険である旨等、自然災害としての教育は引き続き行い、保育園の休園については特に言及しないこと<br><br>園長より、上記の今後の対応を伝え、不快な思いをさせてしまったことを謝罪いたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 台風時の開所について |
| 質問・意見<br>2019/10/2 | （暴風警報発令にて 9/30 休園、10/1 は 8:30 予定を 33 分早め、7:57 開所した。これについて、その翌日朝にて）<br>台風明け 10/1、通常開所通りの 7:30 に来園したが開園準備中であった。<br>通常開所日と同様に 7:30 に開所して欲しい。開所している園もあるとのことなので、対応によっては可能であるのではないか。<br>（口頭にて） |
| 回答<br>2019/10/2<br>および、<br>2019/10/2<br>～10/11 頃 | ご意見受付の際、開所担当職員にて、<br>暴風警報発令時は通常開所時間より開所時間が遅くなってしまい、ご迷惑をおかけしていることを謝罪いたしました。<br>なお、暴風警報発令時の保育園の開所予定時間については、事前にお手紙、掲示、ブログ、配信メール等の複数の方法で告知している旨をお伝えしました。<br>暴風警報明けの場合は、施設点検および安全確認等、開所準備のため、通常開所時間より遅くなってしまう旨をお伝えしました。<br><br>職員間で、ご意見の内容を共有しました。<br><br>主任より、上記および、<br>過去の事例として、園児受け入れ後に施設損害がわかり、保育中止・急遽休園とした事例もあり、ある程度の施設点検・安全確認を行ってからの開所をしている旨をお伝えしました。<br>また、作業分担等なるべく早く開所をするために努力し、予定開所時間を繰り上げている旨をお伝えしました。<br>個別の対応を希望される場合は、事前に相談等をしていただきたい旨をお伝えしました。<br><br>園長より、暴風警報発令後の開所時は、施設点検および安全確認等、開所準備のため、通常開所時間より遅くなってしまうこと、および、できるだけ早く開所するよう努力していることを簡単に説明し、ご迷惑をおかけしていることお詫びいたしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 土曜日保育対応について |
| 質問・意見<br>2020/3/12 | 平日の仕事に加え土曜は残業や家業の手伝い、家事等があり大変忙しく、たまの休みの土曜日にしか自分の時間が取れない。<br>そんななか、<br>土曜保育を希望すると保育士に「私たちの休みが取れない」「そんなに仕事があるのか」との旨の態度を取られショックであった。<br>保育園というのは、仕事で保育ができない場合に預けるところであることは十分知っているが、忙しさに私も大変まいっている。<br>対応に不信感を感じてしまう。<br><br>（石垣市代表が 2/25 メール受信、個人情報が伏せられた上で 3/12 石垣市担当部署から園長が報告を受けた） |
| 回答<br>2020/3/12 | ご意見受付の際、園長から石垣市に<br>ご意見に対して、直接回答ができないので、HP で回答を行う旨を市役所に約束いたしました。<br>そのうえで、その際には市経由でご本人様にも回答をご確認いただくよう伝えて欲しい旨お願いをしました。<br><br>園長と主任で情報共有および関連情報の収集を開始しました。 |
| 2020/3/18 | 職員間で、ご意見の内容を共有し、土曜日保育への基本的な考え方および、私たちのあるべき姿・望ましい対応を再確認しました。 |
| 2020/3/23 | 園長からご意見に対する回答として本回答を石垣市に報告しました。<br><br>不快な思いをさせてしまったことについて申し訳なく考えております。<br>　ご意見にもありますように、土曜日利用に関して、園としては就労（保育の必要性の認定理由）を原則としておりますが、保護者の個別の状況については対応しているところであります。土曜日利用についてのご相談を受けることはしばしばありますので、園長・主任含めお伝えしやすいタイミングで結構ですのでどうぞ教えていただけたらと思います。<br>　なお、園では職員配置や給食準備の適正化を目的に、登園人数を把握するため土曜日利用申請書の提出を皆様に求めていますので、できるだけのご協力をいただけると助かります。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 登園時対応について |
| 質問・意見<br>2020/6/25 | 子どもが朝の登園をしぶる。子に聞くと、ある先生に挨拶と共にハグをされるのが苦手とのことで、それを避けるために登園時間を調整することもある。<br>うちの子は（相手に関わらず）ハグが苦手であるため、それを共有いただけると助かる（相談）<br>（担任に口頭にて相談） |
| 回答<br>2020/6/25 | 園長と保護者で状況確認をしました。<br>保護者としては、ハグは本来ありがたいと考えているが、我が子に関しては苦手な個性があるため、控えてもらいたい旨の申し出ありました。<br>園としては悪気があってハグしていたわけではない旨を伝えたところ同意を頂けました。<br><br>今後は、口頭での挨拶のみにして、ハグは控えるよう関係職員に共有しました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | コップの管理について |
| 質問・意見<br>2020/7/10 | 園庭遊びでの水分補給用用のコップについて、流水洗いのみの場合も見られる。<br>コロナ禍でもあるのでより確実な管理方法にした方が良いのでは。<br><br>（口頭にて） |
| 回答<br>2020/7/13 | 流水洗いのみの場合がある現状を改めるため、<br>コップ、洗浄用のセットなどを一式として用意し、洗浄時は確実に洗剤洗いをするよう管理方法を改めました。<br><br>担任から当該保護者に上記の旨をお伝えしました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 声掛けについて |
| 質問・意見<br>2020/7/23<br>（日付） | （コロナ禍にて地域外への渡航自粛が呼びかけられている時期にて、通院等重要な要件にて渡航をする予定があった状況でのご意見）<br><br>登園時に他の保護者にも聞こえるなか「旅行に行くなら熱出さないようにね」と言われた。<br>この状況の中で旅行に行く人　と周りから見られるとするととても苦しい。<br><br>（連絡アプリにて） |
| 回答<br>2020/7/27 | 園長が私傷病にて不在の為、主任および担任にて対応しました。<br>当該保育士から、不快に思わせてしまったことをお詫びいたしました。<br>主任から不快に思わせてしまったことをお詫びいたしました。<br><br>後日、主任から（退院後の）園長に顛末の報告が行なわれました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 卒園式日程について |
| 質問・意見<br>2021/2/2<br>（日付） | 3 月 24 日に予定されている卒園式について、この日は両親共に午前中に重要な業務があり参加ができないので、日程を変更または式の時間を午後にしてもらいたい。<br>この日に重要な業務があることは園も想定できたはずなので避けて欲しかった。<br>今後は避けて欲しい。<br><br>（口頭にて） |
| 回答<br>2021/2/3 | 園長から母親に、日程については、1 か月以上前からお知らせをしている旨をお伝えしました。<br>他の保護者の皆様および園の業務等の都合もあるため、日程変更・午後実施といった大きな変更はできない旨をお伝えしました。<br>参加できない場合は祖父母等が参加できること、過去にも同様の事例があったことを伝えました。<br>その上で、園としては是非ご参加いただきたいので、職場等に調整できないかを交渉してもらうよう提案をしました。<br>また今回の日程決定について、重要な業務があることを事前に調べることはできたと思われること、今後の日程検討の際の参考になりうることを伝えつつも、特定の職種の繁閑をもって行事の日程を決定・変更することはできない旨をお伝えしました。 |
| 2021/3/8～11 頃 | 母親から（遅れるが）参加ができるよう職場に調整をお願いした、との話があったので可能な範囲での式の時間を調整し、（遅れずに）ご参加いただけるよう園長・主任にて検討を行いました。<br><br>調整後の予定時間を口頭にてお知らせしました。 |
| 2021/3/12 | 公式発表としてご案内を全保護者にお知らせしました。（調整後の時間にて決定）<br><br>（卒園式にはお仕事ご調整の上、ご参加いただくことができました） |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 土曜日保育利用申請書について |
| 質問・意見<br>2021/5/24<br>（日付） | 5 月から実施された土曜日保育に関する土曜日保育利用申請書の提出について、平日仕事をしているとなかなかできないことがある場合がある。（通院や美容室など、さらに現在コロナ過で別でバイトをしている（あまり知られたくない））<br>また、土曜日申請書は、市は不要と考えている旨を聞いたが、ここまでしないと土曜日保育はしてもらえないのでしょうか。<br><br>（メールにて） |
| 回答<br>2021/5/24 | 回答として園長から下記内容にてメール致しました。（石垣市当局にも参考同時配信）<br><br>　お問い合わせにつきまして、家庭の状況等を踏まえての園へのご相談として承りました。<br>つきましては、お問い合わせについて下記回答いたします。<br>　土曜日保育の原則としての考え方は申請書の文言通りですが、急用やその他特別な事情がございましたら保育の利用が可能ですのでどうぞご相談ください。（過去事例をいくつか紹介（略））<br>制度では、園児の保育時間は各家庭の状況（労働時間等）を考慮して園長が定めることになっております。（運営基準抜粋（略））<br>　その為、園としては各家庭の状況(保育の必要性)を把握し、これに基づいて適正な運営も加味しながら保育時間(本件では土曜日)を設定することとなります。<br>平日は、ほぼすべての家庭が一律で共働きフルタイム(時にパートで短時間)であることがわかっているためこれを前提として資源を用意して対応しております。<br>　しかし、土曜日に関しては各世帯により違い、また同一世帯でも月や週によっても変化があるため対応の幅も広くなり、平日に比べて適切な運営体制を整えるのが難しい状況です。<br>そのため、当園では一定期間での各家庭の状況をある程度正確に把握するべく月１回の申請書(証明)の提出をお願いしております。<br>　しかし実際には、出勤状況が変化したり、普段は利用しないものの冠婚葬祭・通院などのスポット的に保育が必要となる場合もあることを園としては認識しており、そういった状況への対応として上記のような個別相談についての項目を設けています。<br>　以上をまとめまして、・保育時間を各家庭の状況を考慮して園長が定める　ために　園は証明付き利用申請書の提出を求めている・原則外の利用については、個別に相談が可能である<br>という形になります。ご理解いただければ幸いです。<br><br>＜続く＞ |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 質問者から回答へのコメント<br>2021/5/26 | 相談が可能なのは承知しておりますが、急用等での土曜日保育の相談がしにくい環境（保育士さんの対応等）と感じていること。また相談にくい事情もあること。土曜日保育の運営体制を整えるだけであれば、申請のみ（勤務先の証明なし）でも可能ではないかと感じたこと。<br>昨年からのコロナの影響でしょうか、最近園と保護者と保育士さんとの間に壁というか溝というか何かあるように感じてしまいます。諸々の件、承知いたしました。引き続きよろしくお願い申し上げます |
| 上記コメントへの回答（園から）<br>2021/5/26 | 園や保育士に相談をしにくいと感じさせてしまっているとのこと、申し訳なく残念に思っております。本件については、園内でも共有を行いたいと思います。<br>子ども達のためにも、保護者の方々とより密に連携できるよう、信頼関係構築に努めたいと思います。<br>特に、土曜日に関しては、相談しにくいこともあるかもしれませんが、担任以外でもかまいません。個別の事情については、保育園としてもできる限り、対応させていただきますので、ご相談いただけたらと思います。<br>また、勤務先証明については、導入について大変悩みましたが、様々な経緯から、より正確な保育量の把握に必要と判断し導入する運びとなりました。お手数をおかけしますが、ご理解いただければ幸いです。 |
| 2021/5/27 | 上記の経緯を職員会議にて共有しました。 |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |

# ご意見・ご質問・ご提案

| | |
|---|---|
| 概要 | 開所時間について （コロナ対応と関連あり） |
| 質問・意見<br>2021/3/9<br>（日付） | （コロナ関連で 3/7-3/9 まで一部クラスのクラス閉鎖、職員対応不可の為、開所時間を 8:00 と 30 分繰り下げて開所している状況下にて）<br>当方は保育標準時間認定であるので、7:30 から利用できるはず。<br>7:30 に開所して欲しい。また、職員の子どもは 8:00 前には来ていた。<br><br>（市役所に匿名のお電話にて、回答不要とのこと）） |
| 回答<br>2021/3/9 | 園長から受け付けた市担当者に下記を伝えました。<br><br>＜開所時間の制限について＞<br>コロナによる保育士の濃厚接触者指定、子どもが濃厚接触者となり休まざるを得ない保育士が多数おり、クラス閉鎖をしても開所時間フルでの開所は難しいと判断し、開所時間の一部制限をしました。なお、一部の保育士は、保育関係者特例で一般の濃厚接触者待機期間を繰り上げて対応する予定です。（対応しました）<br><br>＜職員の子どもが開所/閉所　時間外に滞在することについて＞<br>（当園在園児の）子を持つ職員が開所や閉所を担当して勤務する場合、開所時間外にその子どもが施設内で（保護者である）職員を待つことは日常的にあります。しかし運営上、時間外に職員の子どもが滞在する状況は避けられず、また働きやすい職場としての考え方からも、このような方法を変更する考えはない旨を伝えました。<br><br>＜以下詳細説明＞<br>職員の子どもが施設内に入れないとすると、子を持つ職員は<br>①　開所、閉所担当の日は、職員のパートナーや家族が別途、登降園を行う<br>②　開所、閉所担当をしない　（できない）職員として働く<br>といった形で働くことになり職員や運営上において負担が増えることとなってしまいます。<br>そのため、当園としては、「子どもと一緒に登園して一緒に降園すること」、「子どもが一時的に施設内で待つこと」に対して、必要なことであるとともに、より良い働き方の一つとして、肯定的に考えております。<br>お待ちしていただいている保護者の皆様もいることかと思いますが、子ども、保護者、職員それぞれにとってのAKB（明日また来たい場所：当法人スローガン）へのご理解の程、どうぞよろしくお願いいたします。<br><br>（なお、業務としての保育（責任の分担）の開始/終了時間は、職員の子どもであっても一般の園児と同様に対応しております。） |
| 備考 | 第三者委員：申立不要/立会不要 |