

苦情受付報告 平成 24 年 10 月～平成 25 年 3 月分

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
----	--------	----------

・村山荘 5 件

10 月 4 日	<p>同室者に対する要望 同室者が掃除をしない。タンスの上に細かい物をいろいろ飾るので掃除がしにくい。</p>	<p>指摘された利用者に対し、掃除を行ってほしいことを伝える。細かい物が多い件については、移動しやすい置き方をして頂く。 申出者からは不満が解消されたとの話があった。</p>
12 月 18 日	<p>職員に対する苦情 日中食堂に居る時に、介護職員より「食堂に入らないように」「新聞を読まないように」と言われた。指摘された内容についての説明はなく、「そんな権利があるのか」と問うと黙っていた。</p>	<p>当該職員に事情を聴くと、申出者に限らず、作業時間内は食堂でのテレビ視聴や新聞を読むことをやめてもらっており、申出者に対しても主任から説明し理解を得ていた。確認も含め注意をしたとのこと。利用者の受け止め方を考え、丁寧に対応することを確認。 申出者に事情を聴くと、決まりごとは理解しており、「わかっているやっただ自分が悪い」と話す。注意され腹が立ったが、対応が悪かったわけではないとのこと。</p>
1 月 24 日	<p>他利用者に対する要望 朝食後に他利用者とエレベーターで一緒になり、自分が降りた後に突然「バカヤロー」と怒鳴られた。話し合いの場を設けてほしい。</p>	<p>申出者、指摘された利用者、介護職員 2 名で話し合いを行う。 指摘のあった利用者からは今後は同様のことはしないとの話があった。</p>
1 月 27 日	<p>職員に対する苦情 食後の口腔ケアを支援してもらえないことがよくある。また、衣類の着衣・脱衣の介助も忘れられることがあり注意をしてほしい。</p>	<p>当該職員に事情を聴く。以前にも同様のことがあり申出者に謝罪したことがある。気を付けているつもりだが苦情を受け止め支援を行っていくと話す。</p>
2 月 20 日	<p>同室者に対する苦情 起床時間前に起床し、布団をたたみ、掃除をされるので起床時間まで眠れない。 居室の結露がひどいため雑巾で拭きとっており、その際には居室内の洗濯物に触れないように気を付けているが同室者に怒られる。</p>	<p>同室者に対し起床時間までは布団上げや掃除をしないでほしいことを伝え理解を得た。 結露については対策を検討する旨を伝え、数日後結露防止剤を窓に施す。</p>

・さつき 2件

10月1日	掃除当番表に間違いがあった。前回是正を約束したがこれで4度間違えた。今後間違えない方策を職員でしっかり考えてほしい。	ローテーションの基本データに間違いがあり、データの訂正を行うと同時に、当番のローテーションを職員全体で把握することと、再度確認をしっかり行うよう周知することです承を得た。
3月13日	診療室で右手甲の処置をしてもらう時に、包帯を取ってしまったことについて、以前に取って良いと言われていたのに（医師より）「何で取っちゃったの」と詰問された。私に対して話し方全般がきついのので直してほしい。	当事者職員への注意と、職員会議において職員全体に注意喚起することです承を得た

・ハトホーム 1件

11月22日	ショートステイ退所後、1回分の薬の入った封書が送られてきた。返却忘れとのことであったが、郵送だったこともあり、錠剤が粉々になっており結局捨てた。郵送という形をとるなら、粉々にならないように送ってほしい。	ケアマネから連絡があった日の夕方に家族へ謝罪、「郵送したこと、薬を忘れたこと」の連絡をする。 大丈夫と言っていただけ。 *ショートステイの忘れ物については、その都度確認しあい検討している。
--------	---	--

・ほんちょうケアセンター 12件

11月12日 通所	ご本人様より： 利用時に点眼薬をした際に職員から点眼薬の返却がないので自宅で点眼できないと訴えあり。	当日勤務者に確認とるも対応した職員おらず、日にちを勘違いしていたことで終了しました。
11月13日 通所	ケアマネジャーより： 利用時に財布が見当たらないので職員に聞いたら、そっけない返事をされ傷ついた。実際の内容の問い合わせあり。	対応職員に確認し対応内容を確認。ご本人様が利用後に来所し一緒に探したが、見つからなく「たいしたものじゃないから」と帰宅された。と対応内容を返答しました。
12月4日 通所	ケアマネジャーより： 契約の際に「生活保護」という言葉を出されショックを受けたと、ご本人から伝えられた。と連絡あり。	契約担当者に改善命令を行い、その後、ご本人様に当事業所のケアマネジャーより謝罪しました。

12月3日 通所	ご家族様より： 入浴利用日だったが、入浴しないで帰ってきた。と問い合わせあり。	同様の事がないよう周知徹底するとともに、書類の改善を行いました。
12月27日 通所	訪問介護員より： 前回入浴した際に湯船の温度が低く、水のようにだったと連絡あり。	毎回湯温は確認しているが、同時に適温調整の徹底をするよう周知しました。
1月4日 通所	ご家族様より： 特定の曜日に顔馴染みや、話し相手がいない。また、迎え時間が遅いので席が選べない。と連絡あり。	顔馴染みや、話が合う方と同じ席になり、安心して利用していただけるよう配慮していくと返答しました。
1月15日 訪問	ご本人様より： ヘルパーより言われた言葉が不愉快だった。と苦情あり。	ご本人様に謝罪し、ヘルパー変更を行いました。
1月21日 通所	ケアマネジャーより： 依頼しているサービスが開始されていないと苦情あり。	必要書類が担当者ではなく、他の職種に届いていたために開始に至っていなかった旨を説明し早急にサービスを開始しました。
1月31日 通所	ケアマネジャーより： ① 介護職員が行う個別サービス内容の統一がされていない。 ② 入浴も流れ作業のようで悲しい。とご家族様が。と報告あり。	①について 既存の個別介護マニュアルの周知徹底を行いました。 ②について 現状流れ作業ではなく、お一人に対し職員一人が40分付き添う形で行っていることを説明しました。
2月16日 通所	ケアマネジャーより： ご家族様より、欠席の連絡をした際に、急にキャンセル料金の話をされ遺憾だった。もう少し人間味のある対応はできないのか？と苦情あり。	今回はご長男様からの訴えであり、ご長男妻様に利用当初の契約の際に説明させて頂いていることを説明し納得していただきました。
2月20日 通所	ケアマネジャーより： 迎え時の対応方法が職員によって違うので統一してほしい。と苦情あり。	既存の個別介護マニュアルの周知徹底を行いました。
2月21日 通所	ご家族様より： 入浴するために受診し、料金がかかる診断書をもらうなんて聞いていない。と苦情あり。	説明したこととの認識にずれが生じていたため、再度説明し診断書ではなく主治医に入浴可能な血圧範囲を聞いてもらうだけと伝え納得いただきました。

・福祉事業センター 3件

10月31日	就労継続支援B型利用者よりある利用者の言動について。 ある利用者が他の利用者に対して悪口を言っており不快。聞くに堪えない内容で、ひどいためやめさせてほしい。	当該利用者との面談を実施し、理解を求める。 その後、露骨な悪口はなくなったとのこと。
2月22日	就労継続支援B型利用者より職員教育について。 職員の言動や態度に疑問を感じる事が多々ある。 多様な障害者に対してきめ細かい支援ができていない。 職員の教育をしっかりと行ってほしい。	特に回答は求めず、様子を見ていきたいとのこと。 研修委員会の設置など順次対応中。
3月5日	就労継続支援B型利用者よりアレルギー食について。 そばが食べられないため、メニューを見て欠食してきた。アレルギー食材についての代替食を希望したい。	合同給食で対応可能なものと不可能なものがあるが、アレルギーについて医師の診断書により検討する旨回答。 現在検査結果待ち。

・つぼみ保育園 1件

保護者会からの要望書から 24年10月吉日

1. 駐車場について、今年度からふじや様の駐車場が3台分借りられるようになりましたが、駐車場不足を解決する程の効果が現状では得られておりません。 そこで、園と市が協力し、近隣の施設へ働きかけ、駐車スペースの確保に努めていただくようお願いいたします。	ご指摘のように、駐車場の確保につきましては長年の懸案事項となっております。つぼみ保育園の周辺は商店や住宅が隣接しており、まとまった形での駐車場確保が極めて難しい状況にあります。今年度は、そのような現状を少しでも改善するため、保護者の会会長と園長にて、「サミット」の店長様にご挨拶に伺い、送迎時に保護者が利用する際の駐車場の使用について柔軟な対応をお願いするなどの取り組みを進めてまいりました。また保護者の会のご努力と「ふじや」様のご理解・ご協力により、時間的な制約はあるものの駐車場3台分をお借りすることができたとのことをお話を伺っております。 園としては市とも連携を図りつつ、引き続き駐車場確保に向け努力してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
2. 保育園の門から玄関までの道に屋根を設置していただくようご検討をお願いいたします。	保育園の門から玄関までの道に屋根を設置するとなりますと、結果的に南側に面している「くるみ」「まつぼっくり」クラスの保育室への日中の採光が大きく遮断されることとなります。天候が悪い日等の登降園は保護者の方にとっても大変かとは思いますが、保育園は子どもたちにとって大切な日中の生活の場です。「屋根の設置」の要求については再考をお願いいたします。

<p>3. 昨年度1年間に先生が頻繁に代わった事がありました。子どもが慣れた頃に代わってしまうので、子どもが不安を感じる事が懸念されます。種々の事情があることは承知していますが、なるべく年度内に先生が交代することの無いようご対応お願いいたします。</p>	<p>ご指摘の内容は、平成23年度のくみクラスの事例と思われませんが、年度途中で担任が頻繁に代わるようなことは可能な限り避けるべきことと考えております。年度途中で担任が頻繁に代わることをないよう、そして子ども達や保護者の方々が不安を抱かれることをないよう努力してまいり所存です。</p>
<p>4. 昨年度も要望させていただきましたが、園での様子をお迎え時に先生に伺っても答えていただけないことがあります。シフトの関係で短時間しか見られていない先生がいることも承知しておりますが、特に乳幼児クラスでは子どもから園での出来事を聞くことが難しいため、引き継ぎ時の情報伝達を密にし、園での様子を伝えていただけるようご対応お願いいたします。</p>	<p>子どもの園での様子について、お迎え時に伝えていただきたいとのご要望についてはこれまでにも何回か出されております。申し入れ文書にも記載されておりますが、保育士は早番・普通・遅番のシフト勤務の他、出張・外部研修等により、保護者の方のお迎え時間帯によっては不在となることもあります。園としてはクラス掲示板や「おたより帳」の有効活用と引き継ぎ時の情報伝達を密にすることで、限られた時間・人数ではありますが、子ども達の園での様子をお伝えする努力をしてまいりたいと思っております。また保護者の皆様におかれましてはご自宅での子どもの様子などで大きな変化等がございましたら、口頭或いは「おたより帳」にてお知らせいただけますよう、よろしくお願いいたします。</p>
<p>5. 健康・衛生面について (1) ウイルス性腸炎等が発生すると園内で爆発的に感染が広まる事がここ数年続いております。玄関の消毒液が空になっている、クラスの入口に消毒液が用意されていない等が散見されるため、衛生管理を徹底していただき、感染を広げないようご対応お願い致します。</p>	<p>ご要望の主旨を踏まえ、先般、クラス入口(たけのこ)に自動手指消毒器を新たに設置したほか、玄関の手指消毒器内の消毒液の残量等についても事務所内職員にて随時確認するなどの対策を徹底したところです。また園児がおう吐した場合につきましては、平成22年11月の「感染性胃腸炎」の感染拡大の教訓を踏まえ、「ペストガードMAX」にて保育室・おもちゃ等の消毒(インフルエンザ予防策としても効果が認められています)を徹底しているところです。また平成24年11月に厚生労働省にて改訂された「保育所における感染症対策ガイドライン」を受け、「つぼみ保育園感染症対応マニュアル」を改訂し、その周知徹底を図るなどの取り組みを進めているところです。引き続き、感染症対策については関係部署・機関との連携を図りながら、衛生管理を徹底してまいりたいと考えております。</p>
<p>(2) 怪我をした際は口頭若しくはおたより帳による報告を徹底するようお願いいたします。</p>	<p>園児が怪我をした場合については、その都度保護者の皆様に緊急連絡をさせていただいておりますが、怪我に至った原因・経過等についても「口頭若しくはおたより帳」にて速やかに報告・連絡するよう職員会議・クラス会議等を通し、徹底を図ってまいりたいと思っております。</p>

<p>(3) 子ども同士のトラブルによる怪我については、「〇〇君に噛まれた」「〇〇君を噛んだ」などを実名で報告される場合とそうでない場合があります。被害者となった場合だけでなく加害者となった場合に親が認識できないことは問題であると感じます。そこで対応について園内で統一していただくようお願いいたします。</p>	<p>保育園での子ども同士のトラブルによる怪我については、保育中での出来事であることから、「保育園が責任を持つ」ことを基本とし、これまで加害児童名を特定してお知らせをすることは控えてまいりました。しかしながらその一方で、幼児の年齢となりますと、「〇〇君とケンカした」「〇〇君に噛まれた」といったことを本人が保護者に伝えることもありました。</p> <p>加害者となってしまったご家庭には、そのお子さんの保育園での姿や気持ちを含め保護者の方にお伝えすることはあります。しかしあくまでも保育園でのトラブルに関しては、保育園の責任であり謝罪したいと思います。又職員の意思統一に徹底を図って参りたいと思います。</p>
<p>(4) 4月の寒い時期に水で足を洗っていたため、気温に応じた対応をお願いいたします。</p>	<p>その時の状況が正確に把握できず、どのようにお答えして良いものか難しいのですが、保育室の前の「足洗い場」は水だけでなく温水が出る設備となっており、気温に応じた対応しております。今後もお気づきの点があれば、遠慮なくクラス担任、主任・副主任にお尋ねいただければと思います。</p>
<p>6. 職員の接遇について</p> <p>(1) 先生によって対応が異なる場合がある(ある先生はOKというのに違う先生はNGという等)ため先生間での意思統一をしていただくようお願いいたします。</p>	<p>職員の対応で保護者の方が混乱を招くことがないように、職員会議・クラス会議等の場を通して徹底するよう取り組みを進めてまいります。「先生によって対応が異なる場合」の具体的な事例を紹介していただくことが可能であれば、具体的な改善につなげることができると考えております。</p>
<p>(2) 保護者に意見を押し付ける先生がいるため、保護者の考えを察して対応していただくようお願いいたします。</p> <p>(3) 先生によっては、保育の相談をした際に考えを否定されることがあるため、相談しづらい状況にあります。相談の際にはまずは保護者の思いを受け止め、アドバイスしていただければ幸いです。</p>	<p>「意見の押し付け」や「考え方の否定」からは、前向きな議論や良好な関係性を期待することは決してできない、というのが私の基本的な考え方です。お互いがお互いの置かれている状況に思いを馳せること、そのことを通して良好な関係性を結ぶ第一歩が踏み出されるのではないかと思います。</p> <p>今回提出された要求については、会議等を通じて保育士に伝えてまいりますが、今後同様のことがあった場合については遠慮なく園長・主任にお伝えください。お伝えいただいた保護者の方の不利益にならないよう十分配慮しつつ、改善に向けての取り組みを進めてまいりたいと考えております。</p>

<p>7. 時間外利用について</p> <p>(1) 申し込みをした家庭は5分でも利用料を徴収されますが、申し込みをしていない家庭が時間外を利用しても料金は徴収せずに、数回利用した場合に申し込みを促すと以前説明がありました。</p> <p>この状態は利用料金を払っている家庭から見れば非常に不公平に感じます。</p> <p>そこで、申し込みの有無に関わらず時間外料金を徴収することとしていただくようお願いいたします。</p>	<p>ご要望の主旨を踏まえ、新年度4月1日より時間外利用(延長保育料)の取扱いにつきましては以下の通りとさせていただきます。</p> <p>① 現在延長保育未登録の保護者の方のお迎えが18時00分を超えた場合(青ペンに変わった時点)、事情をお伺いした上で時間外利用(延長保育)に係る申請書をお渡しし、登録をしていただくことといたします。</p> <p>② 2回目からは、申請書を提出していただき、利用があった場合には時間外利用(延長保育料)を徴収させていただきますこととします。</p> <p>③ 時間外利用(延長保育料)の取扱いの変更については、新入園となる保護者の方々も含め、混乱を招かないよう文書にて周知・徹底を図ってまいります。</p> <p>④ 保護者の会におかれましても新年度からの時間外利用(延長保育料)の徴収方法の変更にあたっての周知についてご協力をお願いする次第です。</p>
<p>(2) 時間外利用の請求について、保護者で確認している回数と齟齬が生じることが散見されます。利用が8回未満の家庭には料金に直結する問題のため、時間外利用日の記載をご検討していただくようお願いいたします。</p>	<p>「時間外利用の請求について、保護者で確認している回数と齟齬が生じている」とのご指摘ですが、私が着任して以降、このような事例が数回ありました。「時間外利用日の記載」については現在それぞれのクラスでチェックしておりますが、今後、同様の齟齬が生じないようにチェック表の見直し並びにダブルチェック体制をつくることといたします</p>
<p>8. 保護者の会役員会時に保育を受け入れていただいています。たんぼぼ、たけのこクラスは保育していただけていません。</p> <p>そこで、どのクラスも同じ条件で受け入れていただけるようご検討をお願いいたします。</p>	<p>保護者の会役員会開催時の保育についてですが、0.1歳児クラスについては以前よりお受けしたことはありません。現在でも当日の保育の人数によっては保育士の勤務体制を大幅に変更することが求められることや、特別な勤務体制を組むことで日常保育への影響が生ずること等、様々な事柄について検討を行ったうえで、現在のような受け入れ体制になったと伺っております。</p> <p>園としては今後も引き続き保護者の会の様々な活動がスムーズに進められるよう可能な範囲での協力を行ってまいりたいと考えておりますが、現在のような体制となった経緯等をご賢察のうえ、ご理解いただければと考えております。</p>

<p>9. エアコンの適切な使用について、送迎時に頭がビショビショの時などがあり、健康面で不安を感じます。公立園では朝夕も使用されていると聞いています。エアコンの使用が先生によって異なっているため、ある程度のエアコンの使用について基準（〇℃になったら使用する等）設けていただくようお願いいたします。</p> <p>また、熱中症予防のため、水分補給を習慣づけていただくようお願いいたします。</p>	<p>汗をかくことは乳幼児期の自律神経の発達に大切なことと考えております。汗をかいてシャワーやプールでさっぱりし、その後はエアコンで温度を調節し、心地良く食事・昼寝に入るようにしています。エアコンの使用はその後のクラスの子どもの体調、保育室の位置や活動の内容などで、各保育士が判断していますので基準を設けて共通のものにすることは難しいと考えています。また汗の処理を適切に行い汗疹などにならないよう十分気を付けていきたいと思っています。水分補給については適宜麦茶で行っています。</p>
<p>10. 公立園では3月から北海道産の原乳を使用しているとのことですが、つぼみ保育園は以前メグミルクだったと聞いています。現在の対応状況についてご教授願います（まだ使用しているなら変更を検討していただきたい）。</p>	<p>現在、つぼみ保育園ではメグミルク（千葉県野田工場）を使用しております。園としては市場に流通している牛乳は、国が定める基準をクリアしたものでありリスクは少ないと考えておりますが、保護者の会でより安全な牛乳についての情報をお持ちでしたらお知らせいただければ幸いです。ご提案があれば前向きに検討してまいります。</p>
<p>11. 保育参加について、もう少し日程に幅を持たせて土曜日も開催するなど、参加しやすくしていただけるようご検討をお願いいたします。</p>	<p>「保育参加」につきましては、園としても重要な取り組みの一つとして位置づけております。時代状況の変化に伴い、保護者の方々の勤務形態もより一層多様化してきている状況の中で、「保育参加」について「保護者がより参加しやすい条件づくり」をとるの要求についてはご理解できます。ただ土曜日については登園児数も平日の三分の一ほどで、「異年齢児保育」等を含め、平日の保育とは大きく異なっております。園としてはできるだけ各クラスで日々行っている保育について保護者の方がご参加しやすいよう、今後「保育参加」の予定については早めにお知らせするよう努力したいと考えております。</p>
<p>12. つぼみ保育園のホームページにある保護者専用ページがいつまでも準備中のため、早く開設していただくようご検討をお願いいたします。なお、どのような内容とする予定かも併せてご説明願います。</p>	<p>つぼみ保育園のホームページ開設の際に「保護者専用ページ」のコーナーを設けておりますが、ご指摘の通り現在まで「準備中」のままの状態となっております。</p> <p>「保護者専用ページ」を早く開設していただきたいとのご要望ですが、率直に申し上げますと、現段階では「保護者専用ページ」の内容をどのようなものにするかといった具体的な開設計画は立てておりません。保護者の会にて「保護者専用ページ」の有効活用について具体的なご提案がございましたら是非お聞かせいただければと考えております。</p>

<p>13. 写真について以下のような要望が出ているため、改善するようご検討をお願いいたします。</p> <p>(1) 昨年と比較して今年度は写真の掲示が少ないように感じる。</p> <p>(2) 質の低い写真（ピンボケ、同アングル、全身が写っていない等）も配布され代金が請求されるため、質の高い写真のみを配布して欲しい。</p> <p>(3) 運動会等の行事ではプロのカメラマンに依頼して撮影しているようですが、先生に撮影していただいた写真の方が表情豊かな写真が多いため先生に撮影していただきたい。</p>	<p>昨年11月より、カメラマンが同行する「運動会」と「芋ほり」の行事につきましては、子ども達の様子を撮影した写真をホームページにアップし、パスワードにてご自宅でもご覧になれる、また注文できるよう、システムを一部変更させていただきました。しかしながら、その以外の行事や日常保育の中で保育士が撮った子ども達の写真については、クラス担任が保育を行いつつ撮影するものですので、中には「質の低い写真（ピンボケ、同アングル、全身が写っていない等）」もあろうかと思いますが、事情をご賢察のうえ、ご理解いただければと思います。</p> <p>また、写真の注文・購入にあたって、保護者の方々の意向が反映されるようなシステムへの変更が可能かどうか今後検討してまいりたいと考えております。</p>
<p>14. くすのきクラスの人数が多いため、先生の負担が大きく、指導が行き届かない懸念があるため、これ以上の人数増が無いよう対応をお願いいたします。</p>	<p>現在、つばみ保育園では定員を超えての園児を受け入れておりますが、その主たる理由は市内に未だ多数存在する待機児童を少しでも解消するため、園として可能な範囲でのご協力を行っているところです。ご理解を賜りたいと存じます。しかしながら、進級児は別といたしまして、現在のクラス人数を大きく超え、保育に支障をきたすような状況を招くようなことは避けなければなりません。</p> <p>補足となりますが、平成25年度の園児欠員募集にあたっては現在の園児数にて募集を行っておりますことを申し添えます。</p>
<p>15. 今年度実施される大規模工事における安全確保の徹底をお願いいたします。</p>	<p>保育事業を行いながらの大規模修繕工事ということで、ご心配・ご迷惑をおかけしております。大規模修繕工事の説明会でもご説明させていただきましたが、工事の実施にあたっては、事故の無いよう安全確保に万全を期してまいります所存です。</p>

・ふじみ保育園 1件

<p>1月11日</p>	<p>保護者からの苦情 送迎時、駐車スペースが空いていなかったため空くまで順番待ちをしていた時、前方から車が来て止めてはいけないところに車を止め、順番待ちをしている車（申し出人）がいるにもかかわらず先に空いた駐車スペースに止めてしまった。 順番待ちをしていることを伝えると文句を言われてしまった。最終的</p>	<p>申し出の保護者の方には、嫌な思いをさせた事を園から謝罪し、今回の苦情内容については、保護者会にお知らせした。また、文章にて保護者全員にお知らせし駐車についてのルールやマナーを守っていただき今後このようなことがないようにお願いした。</p>
--------------	---	--

	には、空けてもらい止めることはできたが、このような保護者同士のトラブルは、今までなかったのか。	
--	---	--

・ほんちょう保育園 6件

10月19日	保護者より。駐車場の電灯が低い位置で夕方とても暗く、駐車場に車を止める際、駐輪場の方から子どもが飛び出す事があり危ない。	外灯を追加設置した。
11月6日	懇談会の時に保護者の方から、朝の集まりの時に担任が、朝ご飯を食べてきた子には「ピンポン」ご飯ではないものを食べてきた子には「ブブー」と言っていることを子どもから聞いた。朝、御飯以外の物だと「ブブーだから」と子どもが気にしている。食事の事なら直接親に言ってほしいとお話があった。	懇談会の中で、運動会前という事で朝しっかり食べてきてほしいとの思いから食事のチェックをしたことを伝えた。やり方については今後改めていくことを伝え謝罪した。
11月13日	保護者より。朝送って行った帰りに園庭で4歳か5歳くらいの子が男の子と女の子一人ずつでの会話。近くにハンデイを持っている子が近づいてきたときに女の子が「〇〇ちゃんが来たよ。気持ち悪いからやっつけて」と男の子に言っていた。この問題はこのくらいの年齢にはとても難しい問題であり、家庭でも教えていかななくてはならない問題だと思う。という文章がメールで届いた。	11月15日の朝礼やクラス内、その後の会議でも職員で話し合った。今後注意して見ていくことを皆で確認した。
11月14日	保護者より。子どもが「布団が小さくて寝られない」と言っている。園ではどのように考えているのか？保護者の方も薄くて小さいと感じていていた。	確かに布団がつぶれてきたので徐々に見直していく。次年度3歳児と0歳児は新しい布団を購入する。
12月6日	保護者より。外の植え込みに犬の糞があるという知らせがあった。	看板を設置。木酢液をまいて防止をしていく。
12月6日	保護者より、ロッカーが小さくてコート（上着）が入らないので上着をかける場所を作ってほしいと要望がでた。	玄関にコートかけを設置し使用してもらっている。