

H30年度 ちゃいれっく北8条東保育園 ご意見・苦情解決記録

件数： 6 件

1

| | |
|------|---|
| 受付日 | 平成 30 年 6 月 14 日 |
| ご要望者 | 保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 () |
| ご要望 | 迎えの時間に他クラスで子どもを叱っていた保育士が、ブロックで頭をこづきながら叱っていた。物で叩きながら叱るとはいかがなものか？と、次の朝看護師に相談。 |
| 解決記録 | 事情の有無に関わらず、叱り方として決してやってはいけないことだという事を当該職員へ厳重注意の上、保護者へ謝罪いたしました。 また、保護者から日頃の声の大きさが怒っている様に聞こえる、という指摘もあり、改めて子どもへの呼び捨て禁止や、声の大きさ・トーンなどに注意するよう会議等で話し合いました。 |

2

| | |
|------|---|
| 受付日 | 平成 30 年 7 月 18 日 |
| ご要望者 | 保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 () |
| ご要望 | 子どもが言うには「午睡時泣いて起きたら、別室に連れて行かれ鍵を閉められた」とのこと。どういう事情で鍵を閉められることになったのか？と、園長へ相談があった。 |
| 解決記録 | まず当該職員に事実確認を行いました。午睡中に起き出し、だんだん泣き声が大きくなってきたので、別室へと誘導したが、午睡番保育士が自分一人だったこともあり、他の子の様子を見に行くため、つい鍵を閉めて午睡室へ戻ってしまった。とのことでした。 「つい」はあってはならないことで、常に子どもの人権を考える対処をしなくてはならないことを園長から当該職員へ指導。保護者へ事情を話した上、謝罪をいたしました。 |

3

| | |
|------|--|
| 受付日 | 平成 30 年 8 月 29 日 |
| ご要望者 | 保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ） |
| ご要望 | 担任が 6～7 月頃より接し方がそっけなく、話をしなくなった。他の保護者にはそんな態度は取っておらず、私たちが嫌いなのか？と感じる。子どもに関しても、片手で抱えるなどの危険な抱き方をしている。連絡事項は日にちを置かず、すぐに知らせていただきたい。園長はどういう指導をしているのか？と相談された。 |
| 解決記録 | 当該職員と面談を実施。保護者からの話に一方向的な部分はありませんでしたが、そのように感じさせてしまう伝え方や態度であったことを反省の上、謝罪をいたしました。しかし謝罪が遅れたため、その後も関係が改善されず、保護者と園長面談を 2 度行い、職員への指導の様子を話し合いしました。その後、個人懇談でお子様の発達に関して看護師とともに面談を行いましたが、園側からの話を全く受け入れていただけない状態となってしまいました。残念ながら対応に承知いただけず、10 月末で退園することとなりました。 |

4

| | |
|------|--|
| 受付日 | 平成 30 年 12 月 14 日 |
| ご要望者 | 保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ） |
| ご要望 | 子どもが言うには、「今日のメニューを言えなかったから、おかわりもらえなかった。」とのことだが、献立が言えなかったくらいでおかわりができないとはどういうことか？と園長へ相談があった。 |
| 解決記録 | 事実関係を確認し、メニューが言えなかったからおかわりができなかったわけではなく、食事の時間を過ぎてしまっていたため、おかわりに至らなかった、ということ、担任から保護者へ報告をし、すぐに納得していただきました。 |

5

| | |
|------|---|
| 受付日 | 平成 30 年 11 月 26 日 |
| ご要望者 | 保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 () |
| ご要望 | 朝の受け入れ時間に他の業務をして、子が泣いているのに受け入れに来てくれない。その先生はあまり挨拶がなく、声も小さく、体調でも悪いのか？と心配になる。 |
| 解決記録 | 苦情を受けた職員はすぐに園長へ報告。 今年度、同様の苦情が何度かあったため、再々度、当該職員を指導しました。『やっているつもり』ではいけないこと、保育士は常に行動を見られていること、朝の視診は大事であること、どのクラスの子でもきちんと受け入れを行い、その子の様子を把握する事が大事であること等、当該職員へ指導するとともに、職員全体で再確認しました。 |

6

| | |
|------|---|
| 受付日 | 平成 31 年 3 月 15 日 |
| ご要望者 | 保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 () |
| ご要望 | お迎え時、保育園の布おむつのままで、交換してなかった。保育士から「すみません」と声はかけられたが、交換するそぶりもなかった。保育園の布おむつから紙おむつへの交換は園の責任では？ |
| 解決記録 | 朝は職員が交換しておりますが、降園の際は、保護者様に交換をお願いするルールとなっております。昨年度まではお迎えの時間に合わせ職員が交換しておりましたため、現在、移行期でもありまだご存じないご家庭もあることがわかりましたので、新年度の保護者会で再度お伝えしご理解・ご協力をいただきたいと思います。 |