

■令和5年度6月 *職員の対応、怪我について

■苦情内容

申請日 2023/6/9 (金)

内容

受け入れ時母親より、昨日頬に傷をつけて帰ってきた。降園時に経緯を担当保育者より受けたが、保育者がつけた傷ということで納得がいかない。との訴えあり。担任保育者へ事実確認を行ったところ、注意をするつもりであったが、過剰な対応であったと認めた。同日、母親と面談を持ち、当時の状況説明と謝罪を行った。(主任保育士、担任保育士) 母親は不安そうにしていたが、今後についての職員の姿勢、対応を受け入れてくれた。

要望

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、
立ち合いの要否 (否)

■解決・改善

解決日 2023/6/10 (土)

経過、結果

副園長、主任、クラスリーダー職員で今回の件について話し合いの機会を設けた。今回の件を共有し、どんな理由であれ、子どもに対しあってはならない過剰な注意の仕方は不適切な保育にあたる事や「子どもの最善の利益」の為に私たちが出来ることは何かを絶えず考えていく事、「子どもの人権について」個々の家庭の状況を理解し批難することなく見守っていくことなどを再確認した。

■令和5年度8月 *職員の対応について

■苦情内容

申請日 2023/8/31 (木)

内容

園児登園後に母親より TEL 有。子どもの登園渋りが1ヶ月ほど続いており、理由として特定の子に嫌なことを言われると訴えている。また母親自身も他児から子どもの指摘を受けることがあるとの事。他にも日頃、担任保育士から怪我をした際の説明を受けるが、子どもが言うことと違っているため信用できず、不信感になっている。他児の発言から日頃、保育者が不適切な言葉かけを園児にしていないか、子どもの様子をしっかり見守れているのか不安であると訴えがあった。その後、担任保育者と本児や母親との関わりや最近の様子、クラスの状況など聞き取りを行った。今回の件で子どもの見守りの仕方、子どもの思いの受け止め方、日頃の言葉かけについても意識を高めていくことを確認した。

要望

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、

立ち合いの要否 (否)

■解決・改善

解決日 2023/9/8 (金)

経過、結果

母親と面談を持つ(主任1名、担任保育者1名)今回の件で、本児の様子に気づけず母親共に不安にさせてしまったことについて謝罪した。同年齢との関りが増える中で、本児を丁寧に育んでいきたいという思いを伝えた。母親自身も同じ思いであると話してくれ、今後の保育者の姿勢や対応について話していった。

※すだつ羽地保育園につきましては、令和5年度の苦情はありませんでした。