

## 苦情受付

受付No.1

受付日	平成 28 年 5 月 9日( 月 )	保育園との関係
申立人	在園児保護者	<input checked="" type="checkbox"/> 保護者 <input type="checkbox"/> 地域の方 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容・要望	保育中のケガの対応について納得がいかない。複数職員からお迎えの時間を聞かれる度、不快な気持ちになる。	
経緯と対応	職員より連絡を受け、保護者にはまずケガをさせてしまった事、不信感を与えてしまった事を謝罪し、保護者の思いを話してもらった。保護者の思いを受け、その日の午後、当日保育に当たった職員に集ってもらい、その時の状況た対応、今後どうしていくか話し合い、お迎え時、園長・主任・担任同席のもと、改めて謝罪、職員で話し合った事を伝えた。	
今後の対策	土曜日出勤の職員のバランスを見直す。当日の保育リーダーを決め、活動を決めていく。昨年度と園児の人数や年齢の幅もあることから、リーダーは個々の発達を見極めた活動を考え、今まで以上に安全に留意していく。ケガの対応については、保育リーダーが責任を持ち、今まで同様誠実な対応をする。お迎え時間の確認については、変更ある時のみ伝えてもらうようにする。	

## 苦情受付

受付No.2

受付日	平成 28年 7 月 19 日( 月 )	保育園との関係
申立人	在園児保護者	<input checked="" type="checkbox"/> 保護者 <input type="checkbox"/> 地域の方 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容・要望	子どもが他児を傷つけてしまったことに対し、相手親や加害者親に対する保育士の対応に納得がいかない。しっかり子どもを見てもらいたい。	
経緯と対応	保育者は、加害者親より、傷つけてしまった子の相手親に対し謝罪の伝言を受けていたが伝えられなかった。傷つけられた子の保護者は、度々ある事に腹立たしい思いをされた。過去をさかのぼり、対応がうまくいかず、保育者の誠意は伝わらなかった。加害者親は、相手親に直接謝罪をされた。夕方、対応した保育士と主任、園長とで、加害者親と面談を行った。	
今後の対策	日々の保育で、子どもをしっかり見ることは勿論だが、更に職員間で連携を図り、どのようにしたら安全に一日の保育が出来るか、環境を工夫する。保護者への対応は、他職員にも共通に周知し、対応が難しい場合は、一人で対応せず、担任や主任、園長に伝え、対応を一緒に行うようにする。また、保護者との日々のコミュニケーションを大切にする。	

## 苦情受付

受付No.3

受付日	平成 28 年 7月22 日(金)	保育園との関係
申立人	4歳児保護者	<input checked="" type="checkbox"/> 保護者 <input type="checkbox"/> 地域の方 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容・要望	お迎え時に、こどもの様子を伝えてもらっておらず、数時間後にクラス担任から、我が子が他のクラスの職員に乱暴な態度をとったことを伝えられ、「なぜその時ではなく、後から知らせるとはでどんな意図があるのか知りたい」	
経緯と対応	本児がクラス担任ではない職員から注意を受け、面白くなく乱暴な態度をとった。お迎え時は担任ではなかったので、時間が経ってからクラス担任より報告となった。子どものした行為を報告したのではなく、数日間の変化を本児の心情について伝えなかったが、言葉足らずで、責め立てられたと保護者が感じ取り不信感へと繋がった。関わった職員で状況を整理し、保護者との面談を行った。	
今後の対策	この件に関して、職員会議を設け保護者への伝達や報告を丁寧に行うことを再確認した。経過を記録し伝え漏れのないように努める。	

## 苦情受付

受付No.4

受付日	平成 29 年 3 月 25 日(土)	保育園との関係
申立人	匿名	<input checked="" type="checkbox"/> 保護者 <input type="checkbox"/> 地域の方 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容・要望	手紙に、「職員の子供へ対する不平等さや言葉遣いの悪さ。整理されず散らかった保育室で子供が過ごしている事への不憫さ。職員へ対する不信感からくる来年度への不安。」などが、書かれていた。	
経緯と対応	郵送で、匿名の封書が届いた。園長、主任及びリーダーが園長より報告を受け、早急に全職員周知と今後の方向性を見直すべく、週明け職員に集まってもらった。会議では、手紙の内容を端折って読み、園長や主任が、ここまでに至った責任を感じていることを話し、想いを伝えた。	
今後の対策	職員一同、もう一度振り返り、言葉遣いや子供の対応、環境整備の在り方など最新の配慮をしながら、園長を中心に、皆で助け合い頑張っていこうという話をした。	