

令和4年度 たがみ台保育園 相談/苦情解決公表

月	相談内容・苦情内容	解決方法
4月	・お迎時に駐車場が混雑して駐車するまでに時間がかかったため、他の保護者に手早くするように注意してほしい。	・駐車場利用について再度メールを配信し全保護者に周知した。その事で納得されました。当日は、中学の入学式で卒園児の家族が数名来訪されたのも要因である。
5月～10月は、公表することはありませんでした。		
11月	・迎えの際、子どもが一人で2階の受け入れ口に出て来たのとその事に保育士が気付いていないのにびっくりしたので、気をつけてほしい。	・降園時マイクで、名前が放送されるとそれを聞いた本児が、一人で降園準備をして部屋を出て受け入れ口まで出てしまった。本児は、いつもならお迎えを保育士に知らせに来てくれるのにこの日はなかった。職員間で話し合い受け入れ口の施錠することを取り決め相談者に伝えると理解して下さった。
	・夜泣きが続いているので、保育園での様子を聞かせてほしい。いじめられているのではないかと心配である。	・日中の園での様子を動画に撮り、保護者に見ていただくとともに、園での仲間関係や情緒面についてお話しさせていただいたことで安心された様子である。
12月	・迎えに行った際 本児の靴下、ジャンパーが見つからず、そのまま帰された。こんな 寒い中子どもがかわいそうだったと相談を受ける。	・降園後病院に行かれるとお聞きし、時間がないと判断して探しておきます。とお伝えしそのまま返したことが原因である。保護者の方にお時間は大丈夫であるか確認不足であった為、配慮不足であったことを丁寧に謝罪する。また靴下入れジャンパーの片付け場所を用意してあるが、個別対応が行き届かなかったことを職員間で話し合い個別に配慮するよう周知したことを報告し、納得していただきました。
1月は、公表することはありませんでした。		
2月	・次年度から幼児クラスに進級するにあたり主食(ご飯)が必要になるが、冷たくなるので保温庫か、園で炊いてもらうことは、できないのですか？	・以前保温庫を利用していたが、雑菌が繁殖するため使用を控えるよう行政からの通達があり使用を控えた理由をお伝えすると同時に職員会議を重ね、方法がないかを検討し状況をその都度伝える。また 理事会でも取りあげたが、現状としては難しい事、今後の検討課題としていくこととお伝えした。
3月	・お風呂に入ろうとして子どもの服を脱がせたら、腕に青あざがあったので本児にどうしたのと聞くと担任につままれたと話すので、本当にそのような事があったか教えてほしい。	<p>・父親から相談を受け 担任に話をすると、本児が物を投げたので止めようとして本児の両腕を掴んで止めたことはある。確かにその時に本児は、「痛い」と言ったので「ごめんね」「痛かったね。」と謝った。その時かな？と話したのでその旨父親に連絡し、詳しいことは、明日登園時に母親に話すことを伝える。</p> <p>・翌日の朝、他の登園時の子どもと保護者もいる中で、担任が母親に話をされていたが母親の表情が曇ったままだったので、降園時に園長よりもう一度話し合う機会を設けていただけませんか？父親にもご相談していただけませんか？と申し出る。父親より そうして欲しいとの連絡を受ける。</p> <p>・ご両親、担任、主任、園長で話し合いをする。つまんだという行為に 担任は、危険行為を止めようとして強く腕を掴むことはあっても叩いたりつまんだりしたことは無いとしっかり答える。実際にその行為を担任と主任が再現して両親に見ていただく。大人が強くつかむと言うことは、子どもにとっては、痛いつままれたように感じるのとは当然であり、本児が「つままれたと感じているということは、保育をしている私たちに非があるのであり、そう思わせる原因が何かあった事でしょう。」と園長は謝罪をする。</p> <p>父親から様子はわかったが、本児が言葉をよく知っており他の事等も話をしてくれ言葉も育っているのに嘘をついているようには思えないので、他児にも状況を確認してほしいと依頼がある。</p> <p>主任が、他児への調査をすることを約束する。</p> <p>母親が、先生たちの大変さもわかります、本児もヤンチャだからいい事だけでは無く、悪いことも知らせてほしいと話された。また 父親は、真実が知りたかったため、これからもよろしく願います。と話された。</p> <p>その後 主任は、他の子どもの聞き取りを行い(つまむという行為を知らない子が多く、「ビー」としぐさを交えて各子供に聞いたが、そんなことしないよ「ご飯を食べなさい」と叱られはするよ。)と保護者に報告した。</p>