

令和5年度 たがみ台保育園 相談・苦情解決公表

月	相談内容・苦情の内容	解決方法
	<p>・就学についての相談 就学について今後の進め方を知りたい。</p>	<p>・保護者の思いや、家庭での様子をお聞きし、園での様子をお伝えし情報を共有した上で就学相談会の事や、学校見学の案内文をお渡しすると、安心されたようである。</p>
4月	<p>・帰宅後、子どもが隠れて頭を触っていた。 見ると頭から出血があったので、その時の状況を教えてほしい。</p>	<p>・連絡を受け、担任と今日の保育に携わった保育士で、その日の保育をふり帰り確認するが、状況が不明なため、改めて主任が保護者に連絡をさせていただき、本児のケガが心配な点と本児に状況を確認したく自宅訪問の許可をいただき主任と担任で自宅に伺う。本児の傷口を確認し、ケガに気付けなかったことを再度謝罪する。本児に状況を聞くと、「座って遊んでいた本児の隣で、仲良しのお友だちが大型積み木に立って遊んでいて、バランスを崩して倒れそうになりお友だちの持っていた遊具が頭に当たったとのことである。」血が出るぐらいだから「痛かったですよ。我慢していたんだね。その時に教えてほしかった」と主任が話をすると、「お友だちがお母さんにもお父さんにも、先生にも言わないでと言ったので言えなかった」と話してくれた。その言葉を聞いて、保護者の方も私達も納得した。翌日 病院受診をし、異常なしとの診断でみんな安心をする。</p>
5月	<p>・本児はおやつのスキムミルクが苦手だが、その日は頑張って飲んだのに職員から飲んでないと思われ嘘をついたと言われ本児が悲しい気持ちでいた。と申し出がある。また 本児の要望で保育園には知らせないでほしいとのことである</p>	<p>・連絡を受け、当日の職員に確認する。嘘をついたとの表現はしてないが、本当の事を教えてほしいと本児に伝えたようである。その事が本児は、信じてもらえなかったと感じ悲しい思いをしたようである。職員としては、苦手なものに対してどう対応していけば良いかという方法を伝えたい思いだけ「残してもいいですか?」「半分にしてください。」等が先行し、子どもの言葉を受け止め、子ども側の気持ちに沿いながら話をすることへの配慮がかけていたことを謝罪し理解を得た。</p>
<p>6月・7月・8月・9月は公表することはありませんでした。</p>		

令和5年度 たがみ台保育園 相談・苦情解決公表

月	相談内容・苦情の内容	解決方法
10月	<p>・特定なお友だちから嫌なことを言われたり、強要されたりして本児が苦しんでいる。本児にも強くなって欲しいのだが、話を聞いていると親としても苦しくなる。ので状況を改善してほしいとの申し出がある。</p>	<p>・親としての切実な思いを話して下さったことを真摯に受け止め、今後 クラスでの子どもたちの心の育ちにつながる保育を取り入れる。友達の気持を考えたり・どんな時にケンカをするか・どうしたらケンカにならないか等、子ども達みんなと考える時間を多くする。そうする事で、本児の表情も明るくなり、何事にも積極的に取り組むようになった。日頃の様子を担当から伝えたり、送迎時に主任からも保護者の方と話したりすると、本児も保護者の方も安心した表情がみられるようになる。</p>
	<p>・地域の方より園駐車所から車道へ出入りのとき歩行者がいるのにスピードを緩めない車が多く危険である。保護者の方々に周知してほしいと電話での申し出がある。</p>	<p>・申し出を受けその日に、メールで全保護者に周知する。(添付書類有イロドリンク)</p>
<p>11月・12月・1月・2月は公表することはありませんでした。</p>		
3月	<p>・「お昼寝の時間、先生が足をぐいっとしたから、痛かった。」と子どもからの訴えがあった。今回が初めてではなく 今まで何回か同じことがあったので心配になり申出をした。</p>	<p>・保護者から相談を受けた担任は、園長、主任に報告をし、園長がその職員から話を聞く、ここ数日遊びの中でかえる体操をしていたので、その続きで「お昼寝で寝るときに、カエルさんみたいに足をするよ。と足を触ったことが原因かもしれないと返事があった。翌日 主任が保護者の方にお会いし謝罪とともに、状況確認のためお時間をいただきたい事をお願いし、了承を得る。</p> <p>・その後本児の記憶をたどりながら話を聞く。「足をぐいっとしたから、痛かった。」と話す。同時にその職員の保育観察を行う。職員は、悪気はないが、声の大きさやしぐさに勢いがあり 子どもに触れて話す癖や語尾が強い等に気づく。その職員と主任、園長が話をする。子どもが痛いということは、不適切な保育になる。と注意する。。自分の力が強いのを意識して、必要以外に子どもの体に触れないで保育をする、声の大きさや強さに気を付ける。子どもの声を聴き子どもの姿から学ぶように指導をする。</p> <p>・ご両親、主任、園長、その職員を含めて話し合いをする。上記の経過をお話して、不適切と思われる対応だったことを謝罪する。保護者の方からは、うちの子は言葉で話してくれるのでいいが、言葉で伝えられない子もいるので十分気を付けてほしいとの言葉をいただく。また その職員の物の言い方にも嫌な思いをしていたと話された。一人の職員の行動や言葉が園全体の信用問題にまで発展するので・・・と保護者の方も心配をして下さっていることに、感謝の気持ちをお伝えする。また 保護者の職場で取り組まれている接遇マナーについても教えて頂き、園でも職員全員で取り組んで行きたいことと、今後 このようなことがないように努めていくことをお伝えしてご理解頂きました。</p>