

2014年11月21日

保護者各位

つくし保育園

### 上半期の苦情と対策について

今年度の上半期（4月～9月）までに寄せられた苦情、要望についてご報告します。職員間で真摯に受け止め、対策を考え、今後の保育に活かしていこうと思います。今後とも保護者の皆様のご意見、ご要望などをお寄せください。

#### 1. 苦情内容

噛みつきが2回続いた。前日の噛みつきは子ども同士のおもちゃの取り合いで起こったことなので仕方ないが、今回は滑り台の下に子どもがいるのに、上から子どもを滑らせてしまったという安全確認を怠ったことにより起きたトラブルで噛みつきがおきたので保育士の対応がまずいのではないかと。今回は噛みつきだけだったが、大きな事故にもつながる危険なこと。2日間連続で噛まれたこともショックである。噛んだ子に対して叱ってくれているのか。しっかり子どもを見てもらえているか心配である。

#### 苦情解決の結果 経過

職員会議の中では、デッキクライムの危険を保育士が周知し、安全に遊べる配慮を行うことや、遊具で遊ぶときは、職員間で声をかけたり、園児が多い時は、散歩など保育活動を見直していくことなど、デッキクライムなどの園庭遊びでの安全確保、噛みつきをはじめ、クラス保育で感じていることを話し合いました。

保護者の方には、いけないことは子どもにも伝えていることや、園で大切にしている保育方針を伝えながら、今回は保育士の不注意で起きたことを伝え、謝罪しました。今後も子どもたちが遊びを楽しみ、充実した活動ができるよう保育を行っていきます。

#### 2. 苦情内容

大きいクラスの子が、わが子に対してだけ嫌なことをしてくる子がいる。履こうとしている靴をわざと踏んだり、通せんぼしたり、入ろうとしているのにドアを閉めたりがあった。最近は大人の見えないところでいじわるがエスカレートしている気がする。

先生方はその子に、「～したかったんだね」と思いを代弁してその子も「うん」の言葉で終わっている気がする。その子には他にも思いがあるのではないかと？保育士が思いをくむことを先走りしてないかと？考えてほしい。まだうまく言葉で言えない子どもへの援助をお願いしたい。

#### 苦情解決の結果 経過

職員会議では今回の苦情を通して、改めて自分達の保育を振り返り、話し合いました。子どもの思いを先走りしてしまったり、思いを受け入れるだけで終わってはいないか、いじわるをしてしまった子が、自分で考えたり、気持ちを切り替えたり、いけないことを感じる力は育っていないのではないかと・・・

保育士は小さい子にどのように関わったらいいか伝えたり、一緒に考えたりすることが大切であること、混合保育は子どもたちも多く、担任がいない日もある。その中で、異年齢で気持ちよく関わる方法を全職員が一致して保育に生かしていくことを確認しました。

保護者には職員会議で話し合ったことを伝えました。保護者からは、つくし保育園の保育内容には賛同しているのでよろしくお願いします。と伝えられました。

### 3. 苦情内容

洗濯物について、今までは汚れた服やエプロンなどは、汚れ物袋の中のビニール袋(家庭で用意した)に入れてくれていたのに、最近は直に袋には入っていることが多い。食事の際にエプロンはしないのか？また、エプロンを使用した時にご飯粒がついたままである。家でとるのはこびりついてしまい大変です。

#### 苦情解決の結果 経過

エプロンの着用については、2歳になった子に憧れを持ち、着用を本児が嫌がる姿を伝えました。また、本児の姿を保護者に丁寧に伝えていなかったことで行き違いがあったことがありました。汚れ物については、できる限り払ってから袋に入れていくことをお話しして謝罪しました。

### 4. 苦情内容

クラスの収納庫の隙間に入って遊んでいた本児に「危ないよ」と声かけをして保育者が隙間から外に誘導しようとして本児の手を引いた際、脱臼してしまった。「保育の中でどのような関わり方がされているか不安がある」保育士の目配り、安全確認はどうなっているのか、こどもたちのけがを防ぐためにどのように対応しているのか教えてほしい。

#### 苦情解決の結果 経過

脱臼をした子はくせになりやすい。保育士はそのことを承知して援助の仕方を考えていくことを保育者間で話し合いました。保育者が手を引っ張るのではなく、子どもたちから保育者の手を握らせるようにするなど具体的な手立てについても話し合いました。

### 5 苦情内容

職員が運動会の踊りの日程を勝手に決めて貼りだしてあった。いつ相談したのか、日程が決まった時点で担当に連絡してもいいのではないかと、保護者も一緒に行っていることではないかと、とても気分が悪いし、運動会には参加しない。

#### 苦情解決の結果 経過

職員で決めてしまったことは、組織的な対応ができていなかったため、本当に配慮不足で大変申し訳ない事と謝罪しました。

何のためにつくし保育園は保護者と一緒に実行委員会を作り運動会に取り組んでいるのかという点をもう一度職員で確認しました。

再度保護者の実行委員の方たちとも相談させてもらいながら改めて進め方を話し合いました。