

平成30年度 白鳥・白鳥南・青山保育園の苦情受付と結果 報告書

白鳥保育園

(1・苦情受付)

【園のシステムについて保護者より】 9月8日

週末の午睡布団持ち帰り日に、週に2日しか使っていないので置いて帰ってもいいか？と言われた。対応した職員が週末なので持って帰って頂きたいと伝えたところ怪訝な表情をし強引に布団を置いて帰られる。

翌日電話があり、再度分園主任が園のシステムや衛生上の関係より持ち帰りに協力委して頂きたい等を丁寧に説明したが、3日ぐらいいいではないか！今まで園の不満を我慢してきた！保育園を辞めてもよい！今から園に出向く。と言われ電話を切られる。

最初の保育士の対応、説明不足もあり、気分を害してしまった事を詫び、再度園のシステムを説明したところ、少しずつ冷静になり最後は何も言われず帰えられた。

(1・解決に至る道筋・結果)

保護者対応の際は、表情や喋り方に気を付け、園のシステムに協力を求めたい時はいつも以上に言葉を選んで伝えていく必要がある。また苦情を置けた際、まずは一旦保護者気持ちを理解し受け止める事も必要である。そのことを職員間で話し合った。

白鳥南保育園

(1・苦情受付)

【職員の行動について保護者より】 11月8日

保護者より電話が有り。園外保育に行ったときの写真を見たら、子ども達同士、また職員とでポッキー（菓子）を端から食べ合いをしていた。不衛生ではないか。

(1・解決に至る道筋・結果)

保護者に、1つの食べ物を友だち同士や職員も一緒に食べるような行為は不適切であった。またそれが写真に残ることを考えると不快に思う方もいる事も想定できた。何事にも細心の注意を払い、保育者として適切な行動を示していく必要がある。そのことを園内で確認し合った。

青山保育園

(1・苦情受付)

【保健衛生について保護者より】 6月29日

- ・母が市役所へ電話。『子どもに水筒を持たせているが、水筒のお茶がなくなってもお茶を足してくれない。この酷暑の中、対応に疑問』との内容。
- ・園長『園ではそのような子には給食室へ行き、お茶をもらうなどの対応をしている。また大きめの水筒を持たせてもらう・二本水筒を持たせてもらうなどの声掛けをしている』と説明。
- ・主任と保護者で話し合い。
子どもは控えめな性格で、お茶がなくなったことを担任に簡単に言えない。またお茶をもらえる場さえ理解していなかった。そのこと自体子どもに徹底出来ていないという事ではないか？この猛暑で何かあったらどうするのか？と感情的になることもあった。

(1・解決に至る道筋・結果)

妹が他の保育園に通っているため、良くも悪くも比べられているところもあるように感じる。お茶が不足した場合の対応を子ども達自身にも理解できるよう、子ども達が困らないように担任が中心となり話をした。また、再度現状を把握し、お茶が足りていない子どもの保護者へ対応をした。

(2・苦情受付)

【職員の対応について保護者より】 8月20日

- ・母が市役所窓口にて相談。
『プールで便を漏らし、その時担任が子どもに「最悪」と言い、傷ついている。子どもは便秘気味で、定期的に便を柔らかくする薬を服用している。今後のプール遊びではオムツを履いてくださいと言われた。』との内容。
- ・主任が市役所に説明。
プール内で便をしてしまい、急遽子ども全員の対応とプールの対応の大変さが頭をよぎり出た言葉で、決して子どもに向けたものではない。しかし、言葉の指導者でもある保育士が言っている言葉ではなく、深く反省。
- ・担任が母親と話し合い。
市役所に説明した内容を説明したところ、すんなり終わったがその後市役所から園に連絡があり、対応に納得がいておらず、園長と主任からの説明はないのかとのこと。
- ・主任が保護者に対応。
両親揃っての話し合いで、重々謝罪し、保育園全体を見直す機会になったことも伝えた。子どもの気持ちを汲みながらその場に応じた対応をすることを話した。

(2・意見・要望等の原因と結果)

子どもが言葉をたくさん吸収する時期であるからこそ、保育士の不用意な言葉も吸収されることを自覚し、保育士としてのプロ意識を持って今後言葉遣いにも配慮し、他人事ではなく自己反省をするよい機会となった。