

## 令和元年度 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 )

##### 【職員の対応について保護者より】 4月16日

お迎えに来られた際、子どもが一人で電気の消えたランチルームで泣きながらおやつを食べていたとのこと。職員によると、なかなかおやつを飲み込めなかったのだが、泣きながら頑張っていたのであと一口食べれば保育室に帰る予定で電気を消して待っていたという状況だった。保護者によると、その職員に日頃から不信感が募っていたことで怒りが大きくなり、処分の仕方を問われた。

#### ・解決に至る道筋・結果 )

クラス担任を外し、態度を改めることを約束した。日頃の態度や言葉遣いから引き起こされたことで、職員一同、再度自分の行いを見直し保育に携わるようにする。

#### ( 2・苦情受付 )

##### 【職員の対応について保護者より】 9月10日

分園にて、お友だちによく手を出す子がおり、なかなか口で言っても聞かないことが多く、その日も暴れて周りに危害が及ぶ可能性があったため、制止しようと担任が両腕をつかむ。その際強く握ったためあざが出来、短かったが顔に爪が当たり傷がついた。帰りに分園の責任者から話をしたが、担任は研修で話が出来ずに終わる。その対応に対して父親が怒り、「なかなか聞かない子で、傷がどうというわけではなく、遅くなってもその日にどうして担任から謝罪がないのか」ということだった。再度、園長・主任・担任で父親がいる時間帯に謝罪に行くが留守。後日母親が市役所に行かれて相談し、市役所から園に様子を見に来られた。またそのあと、20時ごろに自宅へ行き、園長・主任・担任・分園責任者保護者の6名で話をして納得して頂いた。

#### ・解決に至る道筋・結果 )

今回は保護者に誠心誠意謝罪して納得して頂いた。どの子に対しても、保育士は平等で叱る時も冷静でなくてはいけない。このことはどの職員にも言えるので、職員間で改めて話し合いをした。

### ( 3・苦情受付 )

**【職員の対応について保護者より】 9月10日**

園で子どもが目の上を怪我したのに、園長と主任は謝って来ない。去年も子どものシートが破かれていたのにそれについて何もなかったとの話がある。怪我は保育室で転びピアノの椅子で脛をぶつけて切ったもので、すぐ病院に行き3針縫った。その時は病院でも次の日も謝罪をしたが「全然大丈夫です」と言っていた矢先の事だった。シートの件も確認したところ破かれたことはなく、後日話し合うと「忘れたという事ですね、傷つきました、出るとこ出ます。下の名前は？」と担任に聞かれ、主任が何度も謝罪。この話は持ち帰るということになるが、数日話はなく、こちらから話しかけても避けられた様子。後日、突然玄関のドアを蹴ってガラスを割り、車に石をぶつけて帰っていく。ここからは警察に入ってもらおう。

#### ・解決に至る道筋・結果)

保護者は怒りをため込むタイプでそれが爆発。それだけではなく今回は主任に対する個人的な感情も含まれていた。園児に罪はないが、このまま通って頂くのは不可能とし転園して頂いた。保護者は警察同伴で園に謝罪に来られ、修理代を振り込まれた。

## 白鳥南保育園

### ( 1・苦情受付 )

**【保護者より】 7月26日**

母親から、「重要事項をなぜ配布しないのか、市のHPには全員に配布するよう記載されている。」との意見があった。3か園全体の事なので、話し合いをしてどうするか決まり次第お知らせしますという形でその日は終わる。

#### ・解決に至る道筋・結果)

話し合いの結果、白鳥会のHPに記載し、必要な方は印刷してお渡しするという事に決まった。保護者もそれで納得して下さった。

### ( 2・苦情受付 )

**【施設設備について、MK arm'sより】 8月22日**

園舎正面の美容院の男性から、園庭の砂が飛んできていると苦情が入る。確認したところ園の砂ではないことを話したが納得してもらえず、要望を確認すると園全体を芝生にする、砂場に使用時以外はシートを掛けることだった。

8/28 弁護士に相談、現場を一緒に視察したがやはり園庭の砂が飛んでいる可能性は低いとのこと。

8/30 相手方・弁護士・保育園で話し合うが平行線のままで、弁護士の、砂が飛んできているという証拠を示してもらえば対応するという提案に納得。後日証拠が揃い次第連絡が来る予定だったが、いまだにその連絡はない。

・解決に至る道筋・結果)

今回の件はほとんど言いがかりのような苦情。はっきり白黒つけることも大事だが、近隣住民との問題なので今後の園の運営も考えて、弁護士さんとも相談しながら平和的解決が出来るよう努める。

( 3・苦情受付 )

【職員の対応について保護者より】 7月26日

分園の保護者で匿名で電話があり、「0歳児担任が怒っているところを聞いた。窓から聞こえただけだがあの怒り方はどうなのか」という内容だった。

事実確認をすると、子どもが喧嘩をしてなかなか謝れず自分自身もイライラしてしまったとのこと。気分の浮き沈みが激しい職員で個別に話をしたこともあったが伝わり切っておらず、このようなことが起きた。市役所からも同じ内容で連絡が入り、今後職員会でも改善を図ることを伝えた。

・解決に至る道筋・結果)

その後は特に何もなく、職員も自分の言動に気を付けて保育している。自分だけの感情で保育は出来ないし、言い方一つで暴力にもなる。職員全体でもう一度自分の言動や保育について再確認したい。

青山保育園

・苦情・要望なし。