

令和3年度

苦情内容・要望（11月）

・お迎えの際に本児が母親の顔見るなり気持ちが高揚し、保育者と「さよなら」をせず部屋から飛び出し、0、1歳児クラスに入って遊びだす。それを保育者が注意するが全く聞こうとしなかった。その後も2階の階段を上がったりとしていた為、本児に対して保育者、(担任含む2名)再度注意する。その際、母親に対しても、「わがまま」、「小学校で困るよ」等の言葉を使いとても嫌な思いをした。また、運動会で演技を全くやらなかった事を指摘し、本児の事を分かってないのに分かった様な言い方をされた。根拠もなく上から目線での話し方、とても傲慢で押しつける言い方は保育者としてプロではない。保育に対する考え方が古い。普段からとても馴れ馴れしく不快に感じていた。次年度の担任にはしてほしくない。「私(母親)だけではなく他の保護者もその先生の言動に不快に思っている人多いと思う。」「他の子や保育者に対しても口調がきつすぎる。」

改善内容

・担任と母親との関係性はよく、普段からコミュニケーションが取れ、信頼関係もある。母親も担任からの助言や、アドバイスには真摯に向き合おうとしている。しかし今回は担任ではなく、信頼関係もないその場だけの本児の姿に対し感情的になり強い口調で母親に上から目線で不快になるような言い方をしたことに問題がある。今後該当する保育者を指導するにあたって何が問題であったかをしっかり話し合い、改善に努める。

- ・他クラスの保護者との関係性を今一度考える。
- ・「こうあるべき」という考え方を押し付けない。
- ・普段からの言動に気を付ける。

貴重なご意見ありがとうございました。

苦情内容・要望（12月）

母親：最近生傷が絶えない件について。以前は「Rイヤ」「Rこわい」と言うようになり、この時期に「こわい」と言う体験をして大丈夫か心配している。今朝父がRを叩くのを見たことを母も知っておりこう言う事が頻繁にあるのかと心配があり今後話し合いを持とう思っていた。「Rはなぜ(本児)ばかりを嘯むのか？」

父親：同日登園の際に本児が朝の支度をしている際にRがミニカーで頭を叩くのをみて、父が「R!ダメだよ!ダメだよ!R!」「見ているからね。(本児)を叩かないで!」とずっと強い口調で言い、帰り際に「先生、最近(本児)の生傷が絶えないのですぐに僕に言って下さい。言いますから!」と話していた。

改善内容

- ・嘯みつきに関しては、本児だけではない。
- ・クラスの方でも、本児とRのトラブルが多くなっていたのを感じ、対応を考えていたところと話す。今後遊ぶ際必ず仲介に入るようにする。少し距離をとって遊ばせるようにするなどの対応をしていく。

貴重なご意見ありがとうございました。

苦情内容・要望（12月）

状況： 本児がままごとコーナーに置いてあるカラーボックスを行ったり来たりしながら一人で遊んでいた。カラーボックスに近づいた際にバランスを崩し、眉間をカラーボックスに打って切り傷になってしまう。すぐに止血をする。傷口が少し深く感じたので母親へ連絡を入れ、近隣の医療機関(小児科)に受診し、テープ2枚で処置をしてもらった。母親は後日別の医療機関に受診をし、診てもらった。

母親： 医療機関に受診をし、テープを貼って様子を見て下さい。通院はしないで良いとの事。しかし傷は残るかもしれないと言われた。母親：なぜ整形外科に連れて行かなかったのか？すぐに整形外科に行っていたら傷も変わっていたのではないかと。

又、今回のケガは、未然に防ぐことができたのではないかと？管理の部分で配慮が足りていなかった事を感じる。

傷は残ると言われ、顔の真ん中で隠せる場所ではないので今後この子の成長を見て傷が残らないようにしたいと考えている。その時の保証や損害賠償なども検討している。

改善内容

・今回のケガに関して、クラスにあるカラーボックスの設置は園長、主任もクラスの状況は把握していたが危機管理、安全管理の面から配慮が足りなかった事を再度謝罪する。

・カラーボックスを撤去し、改めて安全管理について話し合う。部屋の安全面の再確認を行った。今後コーナー遊びなどで利用する遊具に関しても安全を確認して利用していく。

・ロッカーやカラーボックスなど角のある場所には安全クッションを取り付け、しっかりと固定するなどして危険な箇所を今一度確認していった。

・近くの小児科に受診した事に関しても母親が話すように近くの整形外科を受診した方が良かったと感じ、近隣の小児科、内科、整形外科、皮膚科のリストを作成し、職員にも周知していく。

・損害賠償についても今後保険会社とも話し合い、対応していく。(園長)

貴重なご意見ありがとうございました。