

<令和4年度 相談・苦情等対策委員会>

日時:令和5年3月9日(木) 10:00~



相談・苦情等一覧

No.	受付日	内容	対応
1	6/20	帰りの支度が遅くなった時、担任に廊下に出され「お支度が出来ないなら幼稚園にお泊りだね」と叱られたため「幼稚園に行きたくない」と言っている。	副園長が担任に確認したところ、いつも支度に時間がかかるが、声掛けをしても何もしないでぼんやりしていたため、廊下に出して個別に注意をし発言したことを認め、深く反省した。担任は、迎えにきた母親に今後このような対応・発言をしないことを伝え、謝罪した。
2	6/22	誕生カードに添付してある写真に自分の子どもが一番端で写っていて頭が切れている。また、中心で写っている子は同じ誕生月の子どもでない。撮影する時に配慮してほしい。	担任は、母親に電話で配慮が足りなかった事を謝罪した。また、特例として、仲の良い友だちと写真を撮り直して渡した。
3	6/28	気温が高くなってきて、熱中症が心配である。 室内でマスクを着用する場合は、クーラーをつけてほしい。 また、体育館内でのマスクの着用も心配である。	園では、熱中症対策でもあるが、お弁当の腐敗が心配なためエアコンは常に起動させている。また、コロナ対策としてサーキュレーターを使用し、窓を対角に10cm程度開けるようにしている。基本的に体育館・園庭で運動をする時にはマスクを外して活動させていることを説明した。
4	7/18	汗をかいたときは洗顔をし、持参したタオルで顔を拭くということだが、タオルを忘れた子どもへの対応はどうしているのか。 今日、タオルを持たせるのを忘れたが何で顔を拭いたのか。	担任は、タオルを忘れた事に気が付かなかったことを謝罪した。 タオルを忘れた場合は、水着セットに入っているタオルを使うようにしていることを説明した。
5	7/19	7/18電話の後、子ども本人がタオルを忘れたことは担任に2度伝えたと言っている。1度目は朝の身支度時で、2度目は顔を洗うように言われた時。担任の対応は1度目は「ああ」という返事で、2度目は振り向いただけで無言だったと言っている。4歳の子どもの話なので、事実かどうか分からないがコミュニケーション下手な我が子が勇気を出して伝えたと思うと、可哀そうだと感じている。先生一人で何十人もの園児の対応は大変かと思うがその対応はどうかと思う。	保護者への対応について園長に相談した。 子どもが伝えたと言っているのなら、担任は子どもの声に気付かなかったのかもしれない。保護者には、聞いたか否かを説明するのではなく、まずは丁寧に謝罪をするようにと指示があった。 担任は迎えに来た父親に、丁寧に謝罪をした。

No.	受付日	内容	対応
6	9/22	誕生会で、司会の先生が子どもの名前を言い間違えていた。一度だけでなく何回も間違えて呼ばれ、子どもが「名前を間違えるなんてひどい」と言っている。	副園長が司会の先生と担任に確認をすると、司会の先生は確認されて初めて間違いに気が付いた。担任は、誕生会で間違えていることに気づいたが、司会の先生に訂正を告げなかったとのこと。送って来た母親と本人に副園長・司会の先生・担任が謝罪をした。 司会の先生が一度目に言い間違えた時に、担任が訂正をしていれば済んだことにもかかわらず、そのまま誕生会を進めてしまったことが良くなかった。名前の呼び間違えは、失礼はことであるので気を付けるよう全職員に指導した。
7	10/27	預かり保育の迎えの時に、戸外遊びの片付けをさせようと先生が園児の手を強く引っ張っている姿を見た。子どもは、その先生は怖い先生だといっている。	副園長が預かり保育の担当職員に確認をすると事実であることを認めた。今後は、そのような行為はしないように注意をした。 担当職員は、保護者に謝罪した。
8	1/13	友だちに髪の毛を縛っているゴムを取られ、髪の毛をほどかれたと言っているが、状況を知りたい。	担任は母親に女の子の中で髪をほどいて縛ったり友だち同士で縛り合ったりする遊びが流行っていることを伝え、無理やりほどかれたわけではない事を説明した。しかし、子どもでは上手に髪を縛ることが出来ないため、このような遊びはやらないようにすることを伝えた。
9	2/27	子どもが帰り支度が出来ないとトイレの横の部屋に閉じ込められる。担任だけでなく他の先生にも閉じ込められと言っている。 また、園服の襟のマジックテープが止められないと叱られるからバスで帰らず迎えにきてほしいと言う。 今まで担任を良い先生だと思っていたので、閉じ込めたり叱ったりするとは考えられないが事実ならば、転園をしたい。	園長・主幹教諭が担任と面談をし、閉じ込めたり叱ったりした事実はなく、他の園児よりも手をかけたり声をかけたりしてきた。また、母親との連絡も密にしてきたとのことだった。最近では泣かずに登園できるようになり身支度も自分でやっている。園服のマジックテープは出来ていないため年長になって困らないよという思いで、指導としてトイレの鏡で見て直すように声をかけている。 園長・主幹教諭が家庭訪問をし、担任から聞いた最近の子どもの様子や担任の思いを伝えた。今後は、園長、副園長・主幹教諭がクラスと子どもの様子を見ていく事と伝えた。

■第三者委員より

相談・苦情等についてはストレートに職員に指導するのではなく、情報収集と協議をしっかりと行って園として対応をするべきである。

いろいろな事件・報道があり保育の現場は大変になり職員のケアが心配である。担任が一人でクラスの全てを抱え込むのではなく、職員全員が共有し合い何でも相談できる雰囲気作りをしてほしい。

バスの置き去り事故に関しては、安全装置を付けても機械任せにしている、また同じ事が起こってしまうと思う。最終的には人であるから、十分注意するようにしてほしい。

また、地域に迷惑をかけないように配慮してほしい。行事の騒音や樹木の手入れ等、周辺に目を配っていくことが大切である。