

2021(令和3)年2月吉日

むぎっこ保育園

2020年度 要望・質問・苦情等の内容及び対応結果について

2020(令和2)年4月～2021(令和3)年1月までの要望・質問・苦情等の内容及び対応結果は以下の通りです。

記

| 日時 | 内容 | 対応結果 |
|------------------|--|--|
| 2020年 7月1日(水) | 買物活動のため店に行ったことを知った保護者から、「コロナ禍のこの時期に買物に行くなんて。あらかじめ知っていたら休ませたのに」という抗議があった。 | 買物については前日の連絡帳で予告していたが、伝わっていなかった。感染が心配という思いを受け止める。翌日、強く抗議したことについて謝罪の言葉があった。 |
| 8月3日(月) | 連絡帳にお願いとして以下のことが記載されていた。〈布団を入れた大きな袋を2階の階段から持って降りるのを子どもにさせないで、先生が運んでほしい。布団の端を踏んだり躓かないか心配である〉 | 子どもだけで運ばないように注意していたが、保育者が対応できていないことがあったようで、ご心配をおかけしたことを詫言、今後は、保育者が運ぶことを徹底したい、と返事する。 |
| 9月19日 (土) | 2階に1人で上がり、ドアの「カギ」を自分で開けて、部屋にあったハサミを見つけた子どもが自分の前髪を切ったことがわかった。土曜日で2階は使用しないようにしており、保育者がいなかった。(その後2階に行く用があった保育者が気づいた。) | 主任がこの日出勤していた保育者に注意喚起の話をする。迎えの保護者に深くお詫言した。ハサミで髪を切ったのはこれで2回目であった。1回目が発生した後は、ハサミの管理は保育者がするようにした。ところが数日前の制作時に、ある女児が自分の道具箱にハサミを片付けていた。当該児はそのハサミを見つけたようだ。保育者によるハサミの本数管理の徹底が必要である。同時に、ハサミに関心があることはわかっていたのであるから、当該児がハサミを楽しく使えるよう、保育者が対応する場を作ることも |

| | | |
|-----------------------|---|---|
| | | <p>大事であろう。その後、再度、保護者及び送迎をする祖母にお詫びをするとともに、園での今後の対応について説明した。</p> |
| <p>10月1日 (木)</p> | <p>園に隣接する家の方が、自宅のカーポートの屋根に泥がついていると保育園に言いに来られた。男児3人が、隣家に泥を投げたのを見ていた、近くにいた保育者が止めるように声をかけたが、本人たちはへらへら笑っていたとのことであった。</p> | <p>主任ともう一人の保育者が子どもたちに事情を聴き、子ども3人と共に隣家にお詫びにいった。お詫びする姿を子どもに見せた。泥の掃除を子どもと保育者で行った。後日園長が再度お詫びに行く。泥投げの場近くにいた保育者の子どもへの対応や主任への報告等が不十分であったので、当該保育者にどう対応すべきか、主任が話をした。</p> |
| <p>10月9日 (金)</p> | <p>朝、給食室前の保育園エリアで、母子通園のりんくの子が給食室内を覗いていたのを見て、2歳女児2人が、横からいきなり押し倒した。倒された子の母親がすぐに抱き上げたのを、職員が目撃した。</p> | <p>目撃した職員としては、保育園の2歳児は保育園エリアだからという意識があったのかと思ったが、どう声をかければよかったか戸惑ったとのこと。りんくの親子には大丈夫かと尋ね、お詫びしたが、申し訳ない気持ちでいっぱいだったという。まず倒された子どもへの対応をすること、次に倒した2人にどうして倒したのかそのわけを聞き取るとともに、倒すのは危ないことを伝える必要があった。</p> |
| <p>10月10日 (土)</p> | <p>園の対応について疑問に思うことを連絡帳に書いたがすぐに返事がなくショックだったという保護者からの訴えがあった。保護者の都合に合わせて話し合う場を設けた。これまで感じていた多くの疑問・不満・不審に思うことについて話された。</p> | <p>すぐに返答することができなかったことを詫びたうえで、とにかく訴えを聴くことに徹する。いろいろなことをため込んでいたのだから、訴えは全て受け止めた。今後は子どもの育ちを、保護者が実感できるよう、機会あるごとに話をしていきたい。</p> |

以上