

相談・苦情処理経過及び結果報告書

期日 令和5年3月25日(土) 午後1時00分～

場所 宮崎市田野町乙9179番地8 あおば保育園 事務室

出席者 ・第三者委員

田爪 八千夫

林田 ひでみ

・あおば福祉会 理事長 (デイサービスセンターあおばの里 施設長)

後藤 大顕

・あおば保育園 園長

後藤 育枝

・あおば保育園 主任保育士

松下 真由美

○苦情申立書

1) 令和4年6月29日(水)、受付

友だち関係に悩みを持つ園児の保護者より、関係が改善されるよう、園で対策をして欲しいと相談を受ける。保護者の話では、友だちから受ける意地悪を担任に伝えられずに園で我慢している反動で、家庭内で問題行動が多々見られ、毎日、対応が大変であるとの事であった。

2) 令和4年9月13日(火)、受付

特定職員の勤務態度(園舎内で携帯電話を触っている姿をよく見る)や送迎時の対応に気になる点があるので、態度・対応の改善を求められる。

○相談、苦情内容記録票

○苦情等に関する改善状況報告書

○相談、苦情処理結果通知書

質疑及び発言・助言

<保育園 園長より>

1) について

今回の相談を受け、園内での子ども達の姿を振り返ってみましたが、特に気になる場面は見受けられませんでした。相談後も、担任が見守る限り友だちとのトラブルは無かったようです。本児の家族間では、家で荒れる原因は環境(友だちとの相性)にあると思われていた為、その部分が解消されない限り問題は解決しないと判断され、年度途中での退園となりました。

後日、園内で改めて今回の経過を振り返り、本児・他児に対しての対応に不備が無かったかを話し合いました。それぞれの職員がこれまでの子ども達との関わりを見直し、今後は、より一層、子ども達の気持ちに寄り添い、些細な気持ち・関係性の変化を見逃さずに保育を進めていくよう、申し合わせました。

2) について

今回の苦情を受け、当該保育士に対して、子どもから目を離して別の作業等に集中してしまうと大事故にもつながる危険性を十分理解するよう話し、また、園内での携帯電話使用を含む勤務態度・保護者への対応に配慮するよう、指導しました。後日、全担任で今回の苦情について話し合う機会を設け、常日頃から心掛けている、【保育時間中は、絶対に子どもから目を離さない】を再確認し合いました。また、勤務態度についても、勤務中は業務に専念し、誤解を招くような行動を慎んで、保護者への対応に配慮するよう、全員で申し合わせました。

保護者に改善に向けた経緯を伝えた後は、園・職員の対応について意見されることは無く、一定の理解は得られたようにあります。

保育園からの説明後、質疑など無く、本日の第三者委員会を終了しました。

令和5年3月25日

社会福祉法人あおば福祉会

理事長 後藤 大顕

