

2021年度 苦情・要望報告

苦情：	1件
要望：	4件

要望	<p>幼児クラス。お昼寝をしないと先生に怒られる、地獄に落ちちゃうよと先生に言われる、すごく怖いから保育園に行きたくない、と家庭で言っている。子どもの言うことなので様子を見ていたが、ずっと同じことを言っているためどうしたらよいか考えてしまい、なんて言ってあげたらよいか、という内容の相談が園長にあった。</p>
対応結果	<p>幼児クラスの午睡を担当している保育士全員に個別に聞き取りを行い、そういった事実はなかった事を伝えた。園では地獄に落ちる・おぼけが来るなどの言葉を使うことは虐待になるので職員には研修を行い指導していることをお伝えし、再度全職員に、声の掛け方や注意の仕方、お昼寝できない子への対応の仕方について指導を行っていく旨をお伝えし、ご理解頂けた。</p>

苦情	<p>幼児クラスの子ども同士の関わりで、女兒の顔に手を挙げ怪我をさせてしまうことが続いた。言葉ではなく自分の思いを通す手段として暴力で解決しようとしているので、幼児クラスの子どもたちには保育士がきちんと指導してほしい。</p>
対応結果	<p>保育士の指導がきちんとできていない事を謝罪し、幼児クラスの子には体の大切さを指導すると同時に暴力で解決することはいけないと指導した。子どもたちには言葉できちんと伝えていくように継続して指導していく。保育士が目を離してしまっていることも問題だと思うので、きちんと見守っていく事を伝えた。</p>

要望	<p>保護者の送迎時間を確認する際、威圧的であった。</p>
対応結果	<p>対応した職員には注意・指導を行った。 担当保育士はそういったつもりはなかったので謝罪し、今後気を付けていくことでご理解頂けた。</p>

要望	<p>幼児クラスで、いけないことをしている子に保育士が注意せず、被害に遭っている子にちょっと我慢してあげて・譲ってあげてなどの声かけをしているようで、子どもが家に帰ってきてからモヤモヤした気持ちでいることが多くなっている。家では嫌なことをされたら「やめて」と言えるよう指導している。状況は色々あるのできちんと対応してくれていると思うが心配になり連絡した。</p>
対応結果	<p>お話しがあった通り、いけないことをしている子が興奮していたりすると、被害に遭った子に「ちょっと待って」とつい言うってしまうことがあるので、保育士が対等に対応できていないことが問題である。今後そういうことがないように保育士に指導していくとお伝えしご理解頂いた。</p>

要望	<p>幼児クラスで興奮している子の事を、担任保育士が「今～さんは、頭の中がぐちゃぐちゃになっているの」と子どもたちに説明し、子どもがその子の事を家でもそういう言い方をしていたためショックだった。言い方が適切ではないので、訂正し子どもたちには正しく伝えてほしい。</p>
対応結果	<p>担任保育士は、その子が今混乱していることを周りにいる子どもたちに伝えたかったが、子どもたちに分かりやすい表現が思いつかずそのような表現になってしまった。適切ではなかったため、子どもたちにはその言い方を撤回し適切な言葉で再度伝え、今後子どもたちに何か伝える時は、園長や先輩職員に相談してから伝えるようにしていく旨をお話しご理解頂いた。</p>