

平成29年度 苦情解決公表

平成29年10月25日（木）保育士の態度に関するご意見等をいただきました。

保育士ぼーっとしていて、子どもたちが呼んでも反応しない。何度か呼ぶとやっと気が付く。

- その日のミーティングで保育士に対して、体調を整え、緊張感を持って保育にあたるように指導しました。
- ただし、他の子どもと話しをしていたり、聞き取りにくいこともあるので、このような場面を見ましたら
- すぐに園長または主任保育士にお話ししていただければと思います。

平成29年10月24日（火）保育士の対応に関するご意見をいただきました。

①(あ、悪い)(先生に言うから)などという声が聞こえます。

その子が特別何かしたわけでもなさそうなのに（先生に言うから）や（あ、悪い）と言うことはどうなのかなと思いました。

見ていてとても嫌な気持ちになります。

- （あ、悪い）と、その子が悪いと決めつけるのはよくないことと思います。
- そのような場面を確認したら、子どもたちから話しを聞くようにします。
- ただし、子どもたちには何か気が付いたら先生に報告するように言っておりますので
- （先生に言うから）と言うのをやめさせることは難しいです。

②子供によってハッキリ言い返せる子と言い返せない子がいると思います。

注意して見るべきではないのかと思います。

- 10月24日のミーティングで先生方と確認しています。
- 保育中子どもたちの様子をしっかりと把握するようにと注意しています。

このような内容の苦情は18日にもいただいております。

もう少し細かく状況をお聞かせいただければ、よりよい対応ができると考えております。

例えば、（あ、悪い）と言われている子どもは本当に何もしていないのか？

一方的にいじめにあっている園児はいないと考えております。

友だちと遊んでいる中での出来事とすると、子どもたち同士で何かやり取りがあったはずなのです。

その前後に何があったかを確認しないまま、指導していくことは難しいです。

直接お話ししていただければ一番いいのですが、メールでもかまいません。

もう少し詳しく状況をお知らせください。

平成29年10月19日（木）保育士の態度に関するご意見等をいただきました。

①保育士が挨拶できない。ぼそぼそとした言い方である。

- 挨拶は基本であり、日頃から注意しています。
- ただし、聞きづらかったりする場合、他の保育士にその場で伝えていただきたいと思います。
- 対象保育士に対してすぐに指導します。

②先生方同士で話しをしていて、笑っている。

- 私語が多すぎではいけないと思います。
- ただし、会話のない保育もありえないので、お気づきのとき、主任保育士や園長までお知らせください。
- 対象保育士をその場で指導します。

③朝の時間帯、大きい子どもと小さい子どもと一緒に保育していて、危険である。

- 朝晩の時間帯では、異年齢合同保育を実施しております。
- 事故がないように注意しております。ご理解をお願いいたします。

平成29年10月18日（水）保育士の対応に関するご意見をいただきました。

①送り迎えしてるときに人が傷つくような事を平気で言ってる子がいる。

→ 乱暴な言葉遣いをしている子どもがいたら、保育士が指導することになっております。

→ また、保育士自身の言葉遣いも気を付けるように注意しております。

②(あ、悪い)(先生に言うから)など何もしてない子が言われたり、殴り合いしてる子がいたりする。

→ 殴り合いは『戦いごっこ』のことかと思っています。

→ 保育園では、戦いごっこは禁止にしておりません。行き過ぎることのないように注意しております。

③陰口をいったりしてるが多い。

→ 子どもたちの発言には耳を傾け、気が付いたときは指導しております。

→ 今後も道徳教育もしっかりしていきます。

④いたずらされてハッキリ先生に言える子と言えない子がいるのだから先生方も大変かもしれないけどもう少し注意して見て欲しい。

→ はっきりと先生に言えない子どももいることは認識しております。

→ 子どもたちから目を離すことのないようにしていきます。

⑤迎えにいったりしてそういった言葉を聞くと(大丈夫?)(何があったの?)って他人の子でも聞きたくなる。

→ お気づきの点がございましたら、その場で保育士まで声をかけていただきたいと思います。

⑥子供の精神状態がおかしくなってしまう。

→ 今まで以上に子どもたちに注意して保育にあたっていきます。

平成29年9月14日(木)保育士に対するご意見をいただきました。

①そばで遊んでいる園児が危険なことをしていても、若い保育士は気が付いていない。指導してほしい。

→ どの保育士か特定できないので、全保育士に対して注意しました。

→ また、保育士の資質向上のため、園内研修を行います。

②10時頃登園したとき、0歳児の部屋のテーブルの上に食べ物や牛乳が置いてあった。

→ この時間は朝のおやつの時間なので、テーブルの上に牛乳が置いてあります。

→ また、食べ物が置いてあることは確認できていません。

③0歳児の担任が1人で2人の子どもを抱きかかえていた。

→ 0歳児に関しては、子ども3人に対して保育士を1人配置することになっています。

→ せせらぎ保育園では、5人の子どもに対して3人の保育士を配置しています。

→ 場合によっては保育士1人が2人の子どもを抱きかかえなくてはならないときがあります。

→ 安全には十分配慮するように指導しております。ご了承ください。

平成29年8月5日(土)保育士に対するご意見をいただきました。

七夕会において、先生方の短冊の中にプライベートすぎる内容のものがあった。保育士としていかがなものか。

→ 内容的に疑問に思えるものがいくつかあったことを確認しています。

→ 事前に一枚一枚その内容を確認していなかったため、保護者の方々に不快な思いをさせていただきました。

→ 保育士としての自覚を促し、保護者の方々を不安にさせることのないよう指導しました。

平成29年7月3日(月)保育士に対するご意見をいただきました。

挨拶をしない先生が多い。先生同士のおしゃべりがひどい。園児たちへの目が行き届いていない。

→ 同様のご意見を1月にもいただいており、深く反省するところです。再度、すべての保育士に対して注意をしました。