

令和5年度苦情受付状況

第三者（担当行政含む）及び保育園受付分

平野保育園

| 時期 | 申し出者 | 苦情の内容 | 対応状況 |
|----|--------|---|--|
| 5月 | 年中組保護者 | 担任よりバチで叩かれたという。保育園は好きだけど先生は嫌ということもある。子どもの話だから全部あっているとは思わないが何かあったのではないかと心配している。 | 担任に聞き取りをすると、叩いたことはないが指導中に足を閉じるようにバチでチョンと触れることはあったとのこと。子どもにとっては叩かれたと感じたかもしれない。本児との関係も会話は普通にしているが、他児のように先生に自分から来る感じではないとのこと。 翌日母と面談し、叩いたということはないが疑われる行動をしてしまった。今後自身の行動に気をつけたい、また本児には積極的に関わって関係作りに心がけたいと伝える。母から今後気をつけてほしいとのことだった |
| 8月 | 年中組保護者 | 園の駐車場の空きを待って路上に停車している車がある。慌てて車を出したものの、駐めたい場所があるようで車は止まったままだった。園からも路上で待たないように言われているのに守っていない。 | 園の配信アプリや園だよりにて路上駐車や路上停車をしないように再度通達するようにした。 |

| 時期 | 申し出者 | 苦情の内容 | 対応状況 |
|----|--------|---|---|
| 9月 | 年少組保護者 | 先生におやつをとられたと言っている。先日は友達に頭突きしていたと先生から言われた。子どもの言うことが全て正しいとは思わないし、うちの子も悪いけど少し心配と相談がある。 | <p>担任に確認するとおやつの際に肘をつけないように話すのが聞かれないふりをしていたので先生の横で食べるよう席の移動をさせた時にお皿を動かしたことを言っているようだ。(実際には食べているし、本児も母に食べたよと言っていた)また、友達に対しては危険な行為だったので保護者に伝えたが、言葉不足だったように思うとのことだった。</p> <p>翌日、父、母と面談。</p> <p>おやつの件は誤解だったと納得される。しかし、いつも「怒られた」ということがあり、朝の行きしぶりが心配とのことだった。今後園児への関わりを見直し、見守りと保護者へのこまめな声掛けで安心してもらえるようにする。</p> |

| 時期 | 申し出者 | 苦情の内容 | 対応状況 |
|------|-----------|--|--|
| 1・2月 | 年長組保護者 | <p>複数の友達から替え歌にのせて嫌なことを言われたとのこと。小さいうちから駄目なことは駄目と伝えた方が良くと思うので保護者にも伝えてほしい。</p> | <p>事の起こりは木曜日、金曜日の朝に事情を聞き、対象園児には担任より注意をしている。18時過ぎに両親で迎えに来られ左記のように言われたが週末だったので週明けに保護者に伝えようとするが担任が休みだったためタイミングを逃し、保護者には伝えないままだった。</p> |
| | | <p>母より手紙が届き、友達からおもちゃの片付けの時お腹をグーでパンチされた。本児も保育園に行きたくないと言う。夕方父と面談。以前から同じ園児(A君)より叩かれる、暴言を言われる、仲間はずれにされることがあった。先生に言ってもみていない所で繰り返されている。先生も駄目だと伝えてくれているだろうが改善がないならば次の対策を考え、また保護者にも伝え子どもの姿を知らせることは必要だと思うとの訴えがある。</p> | <p>翌日 A 君の保護者と面談し、事の次第と A 君の今後のためにどう声を掛け、関わっていくべきか一緒に考えていきましょうと伝える。 同日、本児の母と面談。 相手方の保護者に伝えたことを伝え、またお互いに話し合う場を持つこととなる。母からは先生が見ていない所で行っていることを考え、人の目を増やす、できるだけ子どもの方に視線を向ける、発生する状況を回避することをお願いされる。 →担任が部屋を出て大人が目がなくなる時は A 君と一緒に連れて行くなど対策をしていること、二人で話す場を設け A 君から本児に謝っていること伝える。</p> |
| 3月 | 市役所子育て支援課 | <p>近所の方より園庭側の道路が汚れていると苦情が入る。</p> | <p>園庭に送迎のための車を入れるため、雨の日は車が泥をつけて道路に出るので汚れてしまう。職員も定期的に洗浄しているが今回は4月に業者をお願いして高圧洗浄をかけてもらう対応をしていると返答する。</p> |