

平成 29 年度 苦情相談内容報告（前期）

2017.9 までの報告

概要： 野洲園において保護者から市を通じて職員の保育内容について苦情があった。

園別状況： 菩提寺園 0 件 野洲園 1 件 くさつ園 0 件

・28 年度後期【平成 29 年 4 月～平成 29 年 9 月】相談件数

相談内容	保育内容	給食	その他	
	1	0	0	
内容詳細	説明不足	職員の行動	サービスの内容	その他
	0	1	0	0

・相談内容

1	<p>概要：保育士の対応について（保護者から市担当課に電話）</p> <p>おもちゃの取り合いで自分の子 A が叱られたが、目撃していた第三者 C の保護者から聞くには、元々は自分の子が遊んでいたものであり、遊びの途中少し離れた時に他の子 B がそのおもちゃで遊んだのがきっかけであって、自分の子だけが叱られるのは納得いかない。との連絡があった。</p> <p>対応：</p> <p>その場の状況から見て保育士は判断しているが、両者の言い分を十分に聞くことができず居合わせた保護者の見た状況とは違った認識をして叱っていたことについて詫びるとともに、保育士には子どもの言い分も十分聞き、事実の把握に努めるよう指導した。</p> <p>保育士が事の発端から全てを把握することは難しい現状ではあるが、大きなケガや事故につながる要因にもなり得るので、その発生については改めて気配りが必要であることを職員と共有した。</p>
---	---

まとめ： 保護者を含む全てのおとなが、子どもに良い保育を提供するために協力するという理想でいえば、目撃していた第三者の保護者から保育士がその場で状況を聞くことができ、正しく子どもに対応できる関係が理想であって、そのような環境・関係を構築することが必要であることも共有した。その機会を逸したことが今回の一番の反省点である。