

令和2年度 橋保育園に寄せられた苦情・要望の内容及び対応の概略

2020. 4. 1～2021. 3. 29

月	件数	受付	苦情の内容	苦情への対応
4月	0件	—	—	—
5月	0件	—	—	—
6月	0件	—	—	—
7月	0件	—	—	—
8月	0件	—	—	—
9月	0件	—	—	—
10月	0件	—	—	—
11月	0件	—	—	—
12月	0件	—	—	—
1月	0件	—	—	—
2月	1件	対面 及び 連絡帳	<p>桜組園児Aさんのお母様がお迎えに来られた時、わが子のAさんがB保育士から粗雑に扱われている姿が外からのガラス越しに見えた。</p> <p>お母様は、園児玄関でお迎えの対応に当たっていたC保育士に、「今の先生(B保育士)、(Aさんを)連れてくるときに激しかったので、言ってもらっていいですか。」と伝えられた。</p> <p>翌々日の連絡帳に、いつものようにAさんのご家庭での様子をお母様が書かれていたのに続いて、「(おととい、)お部屋の方から玄関の方にAを連れてきてくださった先生って、お名前教えて頂けますか?」と書かれていた。</p> <p>この日、お母様がお迎えに来られた時に、急ぎ主任がお母様に対面しお詫び申し上げた。お母様は、B保育士を呼ぶことを求められ、保育室からB保育士が出てきた。その際、B保育士は、おとといAさんを抱えて床に着地させた時の仕草がお母様に不快感を与えたと思っていて、そのことをお伝えしてお詫び申し上げた。</p> <p>ところが、お母様は次の4点を指摘された。①Aさんが抱っこを求めたのに、Aさんの手を払って抱っこしなかった。②Aさんを連れて来る時に、無理に手を引っ張った。③B保育士とガラス越しに目が合った時に、「見られた」というような表情だった。④玄関に連れてこられたAさんは、鼻水が出たまま、下着が出たままだった。</p>	<p>今回の件は、まったく弁解の余地のない不誠実な対応であった。</p> <p>まずは、お母様の不快感や訴えを伺ったその日もしくは翌日には当方からお母様にしっかり向きあうべきであった。主任を交えてB保育士とC保育士との間では、その日のうちに問題点の振り返りを行っていたのだが、お母様の真意に寄り添うという肝心のことを怠っていたために、しっかりした振り返りになっていなかったことが今回の件で明らかになった。</p> <p>「園児一人一人への優しく丁寧なかかわりは手段ではなく、目的そのものである。」このことは、社会福祉法人光輪会の事業理念のなかの「明るさと温かさが通い合う場づくりを最も大切にします。」の言葉とともに日頃から全スタッフが心がけていることなので、B保育士が園児を粗雑に取り扱う保育者ではないことは確信しているが、お母様にそのように映ってしまった事実は重く受け止めなければならないと考える。</p> <p>結果的に、翌々日までもお母様に不快感を与え続け、不安にさせてしまったことを大いに反省した。一人一人の園児に向きあう保育者の姿勢を、全スタッフで互いに常に問い合いながら、資質向上に努めている。</p>
3月	0件	—	—	—
計	1件			