

苦情解決結果報告書

明照保育園

☆申出人氏名 4歳児 保護者
☆匿名

・電話 ・玄関 ・手紙

第三者委員への立合い・報告の可否 否

【苦情の内容】

・日 時 H29年 5月 2日(火)

午前 7時 50分

午後 時 分

昨日の降園後、同じクラスのNさんから髪の毛を引っ張られ嫌だったと話しだし、その話の中で、「先生が、髪の毛はまた生えてくるから大丈夫と言った」と母親に話したとのことで、どのような思いでの声かけだったのか？本当にそのようなことがあったのか？との質問が、登園時の玄関受け入れの職員にあった。(多少、不信感を抱いている話しぶりとのこと)

当日の連絡帳へは、髪の毛を引っ張られたことの訴えの報告と、我が子が原因でそのようなことが起きたのであれば、家庭でも知らせるので教えてほしいとの内容だった。しかし、母親としては迎えが祖母(義母)のことが多く、連絡帳に核心部分の記入ができなかったと判断した。

【解決結果】

昨日の問題に対応した職員に状況確認をする。引っ張られた時、2人の話を聞いたところ引っ張った子とのトラブルもない状況で起きてしまった様子だったので、引っ張った子が謝り解決したとのことだった。「髪の毛は、また生えてくるから大丈夫…」とは言っていない、つないでいるゴムごと引っ張ってゴムに髪の毛がついていたので、「ゴムの髪の毛をとってあげるから、大丈夫だよ」とは声かけをしたとのこと。

園長・主任を交えての話し合い後、主担任が母親の携帯電話に連絡し、昨日の状況を詳しく説明し、納得してもらう。子どもはまだまだ言葉での状況説明は不十分なのはわかっているが心配になって、早番の保育士がちょうど副担任だったので聞いてみたとのことだった。

今日の出来事として、家庭連絡の必要があったにもかかわらず怠ったこと、職員間の共通理解のための連絡ができていなかったことを反省した。

【備考】(その後の様子・周知についてなど)

以上児組の全職員に周知し、家庭連絡について気をつけ、不安なまま対応することのないように職員間の連携を意識していくことを話し合った。