

苦情解決結果報告書

明照保育園

☆申出人氏名 3歳児 保護者

・電話 ・玄関 ・手紙 ・連絡帳

☆匿 名

第三者委員への立合い・報告の可否 否

【苦情の内容】6月30日(土)

自由遊び時(10:30 ころ)3~5歳児が合同で過ごしていた。4歳児の男児2人のトラブルの間にいたTさんは、4歳児のHさんの苛立ちの気持ちの表現の「髪を引っ張る」の対象になってしまった。Hさんは興奮状態で、止めに入った保育士が髪の毛から手を離させたときは、相当量の髪の毛を握っていた。その結果、Tさんの頭頂部付近の8mm四方ほどが脱毛状態となった。

夕方の迎え時、父親に担任が様子を伝え、主任も一緒に謝り降園する。その後、園長からも謝罪の電話を入れてもらった際、「玄関で話された時は、他の方の目もあるので質問ができなかった。」との思いを伝えられた。

- ・午前中の出来事なので、もっと早く連絡がほしかった。
- ・相手の子どもの保護者は我が子のしたことを知っているのか。
- ・他の方の目を気にしないところで話を聞きたかった。

【解決結果】

- ・通常のトラブルでない時は、降園を待たずに連絡が必要な時があることの認識をする。
- ・Hさんの保護者には、今回のようなトラブルは伝えるようにする。
- ・様子を知らせる時は、ケガの程度によって園内に入ってもらい丁寧に伝える。
(たんぼぼルーム・事務室を利用する)

【備 考】

- ・「通常でない」の判断について、職員間で話し合い共通理解する。