

苦情解決報告

社会福祉法人浄願寺福社会

年 度	事業区分	件 数	第三者委員への報告	備 考
29年度	浄願寺こども園	2	無し	
29年度	児ク・風ん子ハウス	2	無し	

浄願寺こども園

意見・要望等の受付書

受付年月日	平成 29 年 4 月 28 日
受付担当者	副園長 仲宗根真佐子
相談者	利用者の母親
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> ケガ、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他
内容	<p>意見・要望等の発生日 平成 29 年 4 月 27 日</p> <p>利用者の母親より、年長担任の妊娠について手紙の形でご意見をいただきました。(消印 4 月 26 日、無記名)</p> <p>〈事の経過〉</p> <p>4 月 1 日に、初めて年長担任の夫より妻の妊娠(第 4 子)の報告が園長にあった。診断書の提出を求めたところ、すでに妊娠 7 ヶ月であり出産予定日は平成 29 年 7 月 25 日であった。このことを受け、園長、副園長、本人と会議を持ち、園側の要望として年長担任を交代し、1 年間の育児休業を取るよう勧めたが、本人は断固として年長担任を続ける意思を示した。産休期間の代替保育教諭を園内で指名し、最短の休業で復帰することを本人と確認した。</p> <p>〈意見の内容〉</p> <ol style="list-style-type: none">①年長担任の妊娠に戸惑っていること。②妊娠の事実について園にも本人にも責任感が感じられないこと。③自身の妊娠に気付かない保育教諭が子どもの変化に気付くのか疑問であること。④親を巻き込んで、一緒に子どもたちのことを考えさせてほしいこと。⑤代替に入る保育教諭の子どもへの対応に不安があること。⑥若い職員が挨拶をせず、不快であること。
その後	<p>以上の内容を受け、年長児親との話し合いを持つ必要があると判断し、4 月 28 日午後 5 時 30 分より緊急保護者会を開催した。</p> <p>園長より事の経過説明と園としての方針(本人の意思、代替保育教諭、最短の復帰等)を伝え、保護者から意見を聞いた。</p> <p>〈保護者の意見〉</p>

<p>対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年長担任は第2子出産の際も、本人が妊娠に気付かなかったので、その当時からこの人に命を預けて大丈夫なのかという疑問があった。その上で今回の妊娠により一層不安になった。 ・くれぐれも子どもたちの命を守ってほしい。 ・当園の保育は職員の大変な苦勞があり、感謝しているが担任は3人の子どもを抱え、また4人になり年長担任として大丈夫なのか。 中途半端な保育をしてもらっては困る。 ・年長クラスの一年間を楽しみにしてきた。無事に卒園できることを願っている。 ・担任が産休の間、子どもたちが新しい命の誕生を楽しみに待つような経験をさせたい。担任の不在の間を俺たちで頑張ろうという思いを子どもたちに持たせたい。 ・今回の妊娠、出産についてサポートする園の方針をもっと早く聞きたかった。 <p>〈年長担任の発言〉</p> <p>私はどうしても今の年長の子どもたちと一緒に卒園を迎えたい。大変なご迷惑をおかけすることとなるが、やらせていただきたい。</p> <p>園長より、年長の保育を保障するため、年間を通して代替保育教諭だけではなく、職員全体で子どもたちの成長発達を見守り、サポートしていくことを約束した。</p> <p>なお、若い職員が挨拶をしない件については、当該職員と個別に面談し、指導を行った。</p>
-----------	--

意見・要望等の受付書

受付年月日	平成 29 年 6 月 13 日
受付担当者	副園長 仲宗根真佐子
相談者	年長児の母親
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> ケガ、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他
内容	<p>当日朝、高橋主幹に対し、昨日迎えに来た時に、頭を打ったことや昼ご飯を食べきれずにすみれ組（4歳児クラス）にやらされたこと。お誕生カード（昨年度分）をもらってなくて、つい最近もらったこと。連絡ノートも月末に書いて月初めにもらえるはずのものが、月半ばになりやっともらえたこと。特にその日にあったことは伝えてほしいが、頭を打ったことやすみれ組にやらされたことは伝えてくれなかった。</p> <p>以上の内容の報告が高橋主幹から仲宗根副園長にあった。</p>
その後対応	<p>当日夕方、当該母親、園長、副園長、年長担任で面談を行った。</p> <p>〈年長担任より状況説明〉 昨日、昼ご飯を食べきれなくて、本児と他2名にすみれ組に移動してもらった。他の子はご飯を食べて話しに来たのですみれ組に戻ったが、本児は「どうするの?」と聞いてもなかなか話しに来なかった。自分で言えるようになってほしいので「すみれ組におっていいの?」と言ったら「うん」と言った。4歳児担任に促されて「さくら（年長クラス）、やめます」と言ってきたので、「本当にそれでいいの?」と聞くと「うん」と言った。</p> <p>〈母親の説明〉 子どもを迎えに来て様子がおかしかったので、帰りかけたけどわざわざ戻った。声をかけた際に、先生の中では重要な事ではないと思ったのだろうが、すみれ組にやらされたことと頭を打ったことを伝えてほしかった。</p> <p>〈年長担任〉 さくらやめますと言ったことがショックだった。言わなきゃならないと思ったが、本児がどういう気持ちで言ったのか分からなかったので、伝えることを躊躇した。</p> <p>〈母親〉 子どもが、「ご飯食べるのが遅いけん、すみれなんや」「お母さんだけに言う</p>

けん、誰にも言わんでな」と涙を流して言った。4歳児担任からお祭りに出られんのやと言われ、今日は今までになく行きたくないと駄々をこねた。

お誕生カードが遅すぎ、馬鹿にされているのかと思った。4歳のお誕生カードを数日前にもらった。本児の兄が「本児はかわいそうやな」と言った。とても悲しかった。お誕生カードはお誕生日会の日に渡してほしい。連絡ノートも遅い。シールを貼りたいから早く持っていきたいと子どもが言うので、できるだけ早く書いて持たせた。4,5月は早かったけど6月は半ばになっていた。きちんとしてほしい。

園は職員の勤務成績を評価しないのですか。

〈園長〉

定期面接等で勤務内容について伝えていますが、評価はしていません。

その後、この件を受けて、6月21日の定時職員会議でエピソード記述の形式を用い、本児と担任のやり取り、心の動き、対応の在り方を検討した。

子どもの言葉だけではなく、その背景にある心の動きや本心を読み取ることが必要であることを職員全体で確認した。

当該母親に職員全員の問題として話し合いを持ったことを伝えた。

要望・苦情解決票

受付日 平成 29 年 6 月 1 日

要望・苦情申出人	氏 名	小 4 女児の母親
受 付 者	運営委員長 三那三文雄	
要望・苦情の内容	<p>母親より、</p> <p>5/27 女児が支援員①から「あの子（小 3 女児）にはものを貸すな」と言われ、それを複数の前で本人に伝えたところ、その子が母親に話し、母親から支援員①の耳にも入った。</p> <p>5/30 その後、関係者の親子、職員で話し合いが持たれ、その中で支援員①、②2 名より「チクったあなた（本児）が悪い」と言われ、「今度からあなたと話すときはテープレコーダーが必要だ」と言われた。この場はお互いに謝って別れた。</p> <p>5/31 次の日、支援員①が本児を呼び出し、人目に触れないところで、「今後あなたとは話をしない」「私を辞めさせようとしてそんなことを言っているんだらう」と責められた。</p> <p>以前には、電話で本児が休むことを伝えると電話の向こうで「よっしゃ！」と言っている声がした。</p> <p>本児が風ん子に行きたがらない、とのこと。</p>	
申出人の希望	支援員①がいるなら風ん子を辞めさせる。	
運営委員会への報告	<input checked="" type="radio"/> (要) (6 月 22 日報告) ・ 否	
市への報告	<input checked="" type="radio"/> (要) (6 月 19 日報告) ・ 否	

<p>その後の経過</p> <p>6/3</p>	<p>運営委員長が支援員①に事実確認を行ったところ、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ものを貸すなどという言葉は、言ったかもしれないがはっきり覚えていない。 ・ボイスレコーダーの件は言った。 ・本人を呼び出し、話しをしたが、もう話さないとか私を辞めさせるために云々は言っていない。 <p>ということだった。</p>
<p>【問題点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一度話し合って解決した件を、次の日に本人を呼び出し追い詰めたこと。 ・このことにより本人は傷つき、施設に来たがらなくなった。 	
<p>【解決案】</p> <p>6/6 運営委員長、支援員①、本児の両親、祖母、本児で話し合いを持った。</p> <p>祖母は前述の問題点について支援員①に厳しく責任を問うた。母親は本児の気持ちが大それたと言ひ、本児にまた風ん子に来るか聞いたが、本児は来たくないと告げた。父親は支援員①がいるなら辞めさせると言った。</p> <p>運営委員長は、職員が本人を呼び出し、問い詰め、その結果傷つけたことは全く申し訳ないことだと伝え、支援員①も何度も頭を下げて謝罪した。</p>	
<p>【結 果】</p> <p>上記話し合いの場で、家族は、本児が行きたいと言えば行かせるし、行きたくないと言えば辞める。本児の気持ち次第であり、今この場で決めることはできないので、家で話し合うとのこと。</p> <p>6/19 スタッフ会議〈運営委員長、支援員①、②、③、④、こども園副園長〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6/6の保護者との話し合いを振り返り、事案の総括、スタッフ学習を行った。 <p>支援員①：保護者との話し合いの際、本児は自分のことでみんなが一生懸命になっている様子に喜びを感じているように見えた。その後、風ん子に来て自分に対する態度は普通だった。</p> <p>支援員④：食事当番で来たが、その際も普段通りで変わった様子は見られなかった。</p> <p>運営委員長：本人の家庭環境を考慮すると、一連の本人の発言は虚言である可能性が強い。しかし、一度解決したことを蒸し返し本人だけを呼び出して問い詰めたという態度は不適切である。</p> <p>副園長：支援員として、子どもに接している自分の態度の振り返りが大切。嘘を言ったり乱暴を働いたりすることの背景を考えることが大事。そうしなけ</p>	

ればならない事情を受け止め、受け入れること。

総括 以上のことを共通理解し、支援員は本児に風ん子に来てほしいという働きかけをしていく。

以上

その後の経過

その後、本児は風ん子に来ていなかったが、運営委員長より保護者に、スタッフ話し合いのことやまた通ってほしい旨を伝えた。

本児は6月一杯で退会した。

児童クラブ・風ん子ハウス

要望・苦情解決票

受付日 平成 29 年 8 月 25 日

要望・苦情申出人	氏 名	保護者より市子育て支援課へ電話連絡
受 付 者	運営委員長 三那三文雄	
要望・苦情の内容	<p>午後 5 時に市子育て支援課より電話で、利用者保護者より匿名で以下の内容のご意見をいただいたとの連絡があった。</p> <p>〈内容〉</p> <p>①叱り方 ②言葉使い〈荒い言葉〉 ③迎えに来た保護者に他の子どもの事を中傷するようなことを言っている。現在施設を利用しているが、叱り方が恐ろしくて行きたがらない。また当該支援員を名指しし、市の方より指導して改善してほしいとの要望があり、改善が見られない場合は然るべきところへ出すとのこと。</p> <p>市からは嚴重に指導し、改善するようにとの指示であった。</p>	
その後の対応	<p>8 月 29 日</p> <p>運営委員長、支援員 3 名、副園長で話し合い。</p> <p>運営委員長：今回の件は、支援員の子どもへの対応に問題があることと保護者との信頼関係もできていないことが原因である。誰から言ってきたかは問題ではない。</p> <p>支援員①：26 日以降、支援員 3 名で話し合いを持ち、子どもへの対応で、実際に大声をあげたり、激しい口調で叱ることがあったことを確認し、毎週金曜日に子どもへの対応の振り返りを行う反省会をすること決めた。</p> <p>運営委員長：今後は支援員の欠員時の補充に副園長が入るようにし、定期的に運営委員長、副園長、支援員で子どもの様子、支援員の対応、その後の指導方針等を話し合う時間を持つようにする。また、1 ヶ月後に保護者アンケートを取り、改善の有無を確認する。</p> <p>名指しで指摘のあった支援員②から退職の申し出があり、運営委員長は受諾した。</p> <p>9 月 1 日</p> <p>保護者説明会 出席者 13 名</p> <p>運営委員長より事の経過説明、8 月 29 日の協議結果報告として以下の点を伝えた。</p>	

	<p>①副園長が定期的に児童クラブの様子を見に行く。</p> <p>②アンケート調査を行う。</p> <p>③保護者と支援員の信頼関係を築くため、迎えの際は車から降りて支援員と顔を合わせてほしい。</p>
運営委員会への報告	要 (月 日報告) ・ <input checked="" type="radio"/> 否
市への報告	<input checked="" type="radio"/> 要 (9 月 4 日報告) ・ 否