

## 苦情・要望解決結果

かぬき保育園 令和6年5月

受付	申出人・方法	苦情・要望	概 要	対 応
5/30	保護者（匿名） 口頭で園長に 申し出	苦情	家庭で子どもと話している中で 「友達が怒られて腕を引っ張られて、部屋から廊下に出されてドアを閉められた。」「怒られて腕と足を引っ張られて廊下に出されドアを閉められた。」と言っていた。子どもの言うことだがこれが本当だったらどうかと思うので伝えた。確認してほしい。	<p>保育士に状況を確認しました。</p> <p>●何回か友達に手を出したり、約束を守っていなかったりしていたので廊下に出て、保育士と2人で、膝にのせて話をしようとしたので両腕を掴んだ。声も大きくなってしまった。</p> <p>●友達に対して意地悪をしたり、叩いたりしていて気持ちが荒れている様子だったので廊下に出て、保育士と2人で話そうと手を引っ張った。立膝の状態からバランスを崩して保育士自身が倒れた際、逃げようとした園児の足をつかんでしまった。「行かないで」と伝え、保育士と2人で廊下に出て、戸を閉めて扉越しに室内にいる他児の様子を見ながら話をした。</p> <p>○部屋から出て落ち着いて話がしたかった。1対1で子どもの気持ちや理由を聞きたかった。2人になったことで子どもが話をしてくれ、保育士の話も聞いてくれた。そのときは、こういう方法しか浮かばなかった。</p> <p>◎状況を把握した後、申し出の保護者の方、該当児の保護者の方に説明と謝罪をさせていただきました。</p> <p>園としては、対応が適切ではなかったとして保育士に指導しました。</p>

				<p>子どもの人権を大事にし、園全体として適切な保育が行えるよう園内研修等で学んでいきます。新しい知識や技術を学び、保育の専門性を高め、子どもの最善の利益・子どもの福祉の増進を進めていきます。</p> <p>保護者の皆様には、今後ご理解ご協力をいただき、ご指導いただきたいと思っております。</p> <p>※上記の内容を6/28（金）に園の玄関に掲示し、保護者の皆様に公表しました。</p>
--	--	--	--	---