

当園の保護者から苦情解決第三者委員会への申立てとして次のような苦情・相談が寄せられました。

- ・子どもが特定の保育士に対し、びくびくして委縮する姿が見られる。
- ・子どもが親に「先生から怒られ怖い」「登園するのが怖い」「〇〇先生は自分の事を嫌いなの？」と不安がり、夜間2週間にわたり、泣いて眠れなくなり、チック症状が現れたため、心配である。
- ・当該保育士が大きな声で子どもを叱責している場面を目撃したため、自分の子どももこのように怒られている可能性があると考えている。
- ・過去に園に関わった第三者より、当該保育士が過去に不適切な保育を行っていたという話しを聞き、心配、不安になり、市の保育幼稚園課「保育相談窓口」に相談する。

【後日、市の保育幼稚園課「保育相談窓口」担当者が確認のため来園しています】

苦情・相談を受けて園で行った対応は次の通りです。

- ・同僚からの聞き取りから「時には強い声掛けをしている場面を見たり聞いたりしたことがある」 気づいた同僚からアドバイスや忠告をしていたこともあった。
- ・園としても改善を目指して個人面談や全保育士において「望ましい子どもへの対応」「不適切保育を防ぐために」テーマの動画視聴研修、「子どもを尊重する保育（自己点検票）」職員同士の話し合いの機会を設定して取り組んできた。
- ・当該保育士については、自身の子どもへの注意や誘導における言葉かけ、保育態度について、園長との面談や同僚との話し合いを重ねて、振り返り、自己検証をしてきた。

## 今後の対策として

・保護者からの苦情・相談の申し出を受ける以前の長年の事態の横行については、今回申し出後により改善に取り組んだが、それ以前からの園長の指導監督不足によるところでもあり、園長自身の指導のあり方や全ての職員が相互に子ども対応や保育の事を常に忌憚なく話し合い、よい保育を築き合える組織運営をめざして改善を図っていきます。

## 今回の事を受け、園として今後の取り組みの方針を次のようにしたいと考えています。

1. きざわ保育園として大切にしたいこと「第一に、子どもにとってよりよいことは何か」を考えていきたい。
2. そのためには「保育園と保護者の信頼関係が重要」と考える。  
方法として、保護者と園および保育者との意思疎通を取りやすくするため、園の玄関ホールに「意見箱」を設置し、保護者からの意見を入れてもらう。(記名・無記名は任意とする)
3. 入れられた意見に関しては園として真摯に対応する。それに伴う保護者との話し合いは、子どもの送迎の折の立ち話で済むこともあるが、深刻な事案に関しては保護者に時間を確保していただき、きちんと向き合って話し合うことで改善を目指したい。

以上です。