

令和4年度

「 4歳児担任保育士に対するクレーム報告書 」

令和4年度

「4歳児ひまわり組担任に対するクレームについての報告」

① 令和5年 2月13日

袖ヶ浦市役所保育幼稚園課より、4歳児ひまわり組担任（以下担任保育士）に対して4歳児の保護者数名から子ども達に対する関わり方についてクレームがあがっていると報告を受ける。

（クレーム内容）

- ・子ども・保護者に対して、強い口調で指導する。→市に調査依頼
- ・園長にも相談したが、対応に変化が見られない。→対応改善を求む
- ・他の保護者数名からも対応がおかしいのではと声が上がっている。
- ・見えない園生活の中で問題と思う行動があるのではないか。
- ・以前にも子どもが別の学年の時にクラスを担当してもらったことがあるが、その時も「おかしいな」と思うところがあった。
- ・子どもへの対応が厳しい、怖い。
- ・担任保育士に対して、直接子どもへの対応について話をしたいが、話したことで子どもに対して影響が出ないか不安。
- ・精神的に追い詰められた。
- ・子どもを小突く・掴んで中に入れる・言葉も暴力・大きな声で怒る。
- ・出来れば辞めてほしい。（退職してほしい）
- ・子どもの気持ちを傷つける言葉を言う。
- ・他のクラス担任になっても、他のクラスの子が被害に遭うのではないか心配。
- ・担任保育士の声が聞こえると「嫌だ」と言って泣き叫ぶ。
- ・保育園に行きたくない。
- ・怒ってないつもりでも子どもには怒って聞こえる。
- ・身体的な虐待ではなくても「虐待」と捉えられてもおかしくない。

○ 上記の内容を確認したうえで市に担任保育士の園での状況を伝える。

4歳児担任保育士本人にも保護者からのクレームを伝え、再発防止策を検討することを市に伝え終了する。

② 令和5年 2月21日

4歳児ひまわり組の保護者数名から担任保育士に対してクレームが袖ヶ浦市役所保育幼稚園課に届いていることを担任保育士に内容を伝え、再発防止策について話し合う。（園長・主任・リーダー立会い）

③ 令和5年 2月24日

袖ヶ浦市役所保育幼稚園課にて、担任保育士へのクレームの内容について再発防止に向けた話し合いの内容を報告する。

- ・令和5年度のクラス配置に関しては、持ち上がらないように配慮する。（保護者からの要望あり）
- ・子どもや保護者に対する伝え方などを担任保育士本人と園長、主任、リーダーで話し合い注意が必要な場面があればその都度指導を行い、保護者対応について必要な時は役職のある職員が同席するようにしていく。