

苦情受付書兼結果報告書

(中央 保育所)

受付

受付日時	平成26年 9月 10日 16時 00分
苦情申出者氏名	児童名(児童との関係)
住所	滝川市一の坂町西3丁目2-24
電話	090-6446-6425
苦情受付担当者	子育て応援課 小山係長 → 所長 内田 敏恵
苦情の内容	・送迎時、保育所の保育士から、児童が手作りおもちゃが入っていたタッパウエア容器を投げたため、そばにいた児童にあたり、思わず手が出て頭をたたいたと謝罪された。 ・以前には同保育士からご飯を食べている時にひっくり返りそうになるので足をしばったと報告があった。 ・2週間前はつかまり立ちをしていてぶつけたのかあごが赤くなっていたが報告はなかった。 ・1、2週間前にも足をぶつけたのか青くなっていたが報告はなかった。
申し出者の希望	・保育所の本児童へ処遇についての不信感から、安心して預ける場所であってほしい。 ・保護者への連絡は密に行ってほしい。

結果報告

☐ その場で回答し納得 ☒ サービス等の改善を図る ☐ 第三者委員会開催へ

処理経過

26年 9月9日	・母親が子育て応援課小山係長に申し出る。 ・小山係長から電話を受け、担当保育士に事実を確認後、所長が市役所に出向く。 (事前に担当保育士からの報告は受けていなかった。) ・母親と一緒に保育所にもどり、再度、話を聴く。 ・頭をたたくということがあってはいけない行為ではないかとの苦情。 母親と対応の確認事項 ・担当保育士からの聞き取りによる事実を確認し、保育会議で今後の対応について話し合い、その結果について保護者に報告する。
26年 9月9日	・担当保育士からの事実確認事項内容 ・本児より小さい児童にぶつかったことで、強くではないが眉間のところたたいてしまったので申し訳ないと思い保護者に謝罪した。 ・食事中、本児がテーブルを押して、ひっくり返りそうになる時があったのでテーブルの脚と椅子の足をしばった。

	・傷等においては確認できていない。 ○指導事項 ・たたくことは児童に対しての不適切な処遇であり、してはいけないことである。 ・食事中については、児童の配置などで保育上、工夫できることがある。 ・普段、保護者とのコミュニケーションがもっと必要であること。上手くできないとの自己弁護するのではなく、努力すべきである。
26年9月10日	・保護者（父親）に謝罪。
26年9月10日	○保育会議内容 ・体罰・たたくことは児童に対しての不適切な処遇であり、してはいけないことである。 ・本児の食事中の対応については座る位置の変更、足置き台を置く、転倒したときの安全のため、後ろにマットを置くなど工夫する。 ・身体をぶつける、転ぶ等小さな傷についても、観察し、連絡する。口頭連絡だけでなく、連絡帳等にも記入する。 ・母親には具体的にわかりやすく伝えることが必要であり、日々あったこと、良かったこと、成長したことを伝える。コミュニケーションを大切にする。
	9月10日 発熱 午前11時30分降所 9月11日 ～13日 中耳炎のため、欠席 9月18日 保護者への報告については時間が上手くとれなかったため、電話にて日程調整9月20日（土）となる。
26年9月20日	・保育会議での結果について報告し謝罪。 ・今後も気になることがあれば、申し出ていただき、信頼回復に努めていく。