

令和5年6月28日

あさのうら保育園
園長 安里 巧

ご意見及び今後の対応

ご意見

保護者より電話 面談にて、意見及び訴えの内容が同じクラス担任の〇〇先生の関わり方で体調不良になり保育園に行きたがらなくなっていることと、特に朝になると（頭痛、腹痛）の症状が続く日が多く、6月に入って急激に保護者に訴えることが増えてきた。誕生会の主役の日には衣裳も準備して園の前まで来たが、のどの違和感や気分がすぐれないと不良を訴えて保育園をお休みしたほどで、一時、園でも腸炎の子がいると聞いていたのと、4月から行き渋りも出ていたこともあり保護者も心配で病院を受診した際には、腸炎ではなく精神的ストレスで症状が出ていると医者から言われた。〇〇さんに聞いても保護者には行きたくない理由をなかなかはなしてくれないので、おばあちゃんが本人にどうしていきたくないのかを聞き出すと〇〇先生の名が出てきたそうです。先生の名前を出すだけで体が委縮するほどだったと聞き「怖い」と言ってきてその話をおばあちゃんから保護者に伝え今に至る。その後〇〇先生について保護者から、〇〇さんに話を聞いてみると「おこったら怖い」「自分だけおこられる」「怒られるとき力強く抱きしめられ耳元でぶつぶつ言われた」など話が出ていたとの事でした。本児の兄弟はいずれも認可外保育園からあさのうら保育園にもいた子ども達で、みんな〇〇先生との関わりがあり「怖かった」「怖い」と言葉を言いっており、仲の良い保護者仲間の児童が給食時間「食べきれなかった場合は隣の部屋に移動したりしていたなど怒ったときとても怖かった」とも聞いていた。また、ここ最近では登園していた時におやつあと嘔吐したことや給食の時魚がのどに詰まりそうになったことを聞いて、担任からは「嘔吐や魚がのどに詰まりそうなことあったので頑張れなど言わない様に〇〇先生にも伝えておきますね。」と聞いたものの、保護者としては完食する事を目標に園で取り組んで無理強していると感じ不適切保育にあたるのではないかと不信にも感じた。以上を踏まえて今までの〇〇先生の〇〇さんのかかわり方について切実な思いで時折涙をこらえる場面もありながら担任の交代を望む声が保護者からの訴えの内容です。

その他園に対してのご意見で「電話対応」と「お迎えの際玄関の引き渡し」「挨拶がない」「2階の住民からのたばこの臭い」の意見がでてきて電話対応の内容では受け答えで「うん…うん…うん」とか友人感覚で話す言葉が非常に不愉快。忙しい中連絡している保護者の心情をわかっていないので注意してほしいという内容で、お迎えの際玄関での児童の引渡しと全員とはいわないが挨拶がない職員や以前からたばこの臭いがあり、子どもの健康にも良くないとの意見もありました。

園の対応として

該当する職員に対して面談を実施

面談内容として保護者からの電話や面談の内容とその他職員からの関わり方の問題または以前の保護者からの苦情内容と事実確認および園児 保護者の現状を伝え厳しく注意指導を行う。

保護者からの〇〇さんの様子が2か月前から症状を訴えていたことや〇〇先生からの声掛けや関わり方で度々ストレスになっていた事。〇〇先生からしてみればみんな同じように接していたつもりでも〇〇さんについては少しずつ苦痛になっていた事や、0才児から入園して食べ物に偏りがあり量もあまり食べられない事も把握しているつもりであったがうまく出来てなかったことなど、一部の職員から食事やおやつについてのかかわり方についても意見もでていた事。真剣な表情でも威圧的に感じてしまうことにより〇〇さんが急性ストレス反応と診断書を受けたことによる心の負担。また前回の事案（内容は省く）もあって園としては今回の保護者からの〇〇先生の件全般を通して事の重大さにとらえ、一日でも早く本児の保育園生活を通常に通りに過ごせることを第一優先として該当する職員に対して「就業規則20条(4)常に品位に慎み本園の信頼を失墜するような行為」に違反することにより譴責（始末書）・出勤停止の懲戒処分とし、まず本児が登園できるよう体制を検討し、〇〇先生にはしっかりと反省し改め直してくださいと伝え、今後本児に対してしっかりと説明してこれまでの事を本児に謝る様に指示をして信頼回復に努めるよう指導を行いました。

保護者へ説明について

早急に対応して該当する職員に代わり園として指導教育不足を丁寧にお詫びの言葉を伝えました。

また、保護者との面談や電話連絡を幾度か行い、〇〇さんの今の様子を確認しながら対応を行う。該当する職員への事実確認及び注意処分を行って今後の保育の在り方対応について確認し合い指導していく趣旨を説明しました。同時に浦添市子ども未来課にこれまでの経緯の報告を行って、保護者から「当初は到底許されることではないと思っていたが、今回の事をしっかりと受け止め、改めるきっかけになってほしい」とお声もあり、その他ご意見があった「電話対応」と、「挨拶がない」人がいる「2階の住民からのたばこの臭い」についてのご意見については早急に職員には周知徹底するように伝え二階の住居者には保育時間中は協力するようお願いする事や。お迎えの際玄関での引き渡しについてはお迎えの件では3月末に受け入れ態勢の変更により、玄関番の制度を廃止にしているの玄関での園児だけの受け渡しについては危険なので電話連絡があった時には、ヒヨコ組0才・ツバメ組1才に移動させ乳児と一緒に受け渡しすると説明しました。

以上のように〇〇さんに対して保育の関わり方に問題があった職員に対し厳しく注意し今までの関わり方を反省し今後の保育に対する姿勢をただし、安心して保育生活や関係性を一日でも早く取り戻すため以下の項目を〇〇先生のみならず全職員が徹底し取り組みます。

今後の対応について（全職員周知事項）

- ・ 配置換えは行わず本児との関係修復を目指すことを目標として取り組むこと

本児の園生活を楽しく過ごすことを第一優先とし園長や担任含め職員全体で丁寧な関わり方を
行い一人ひとりに合った配慮を行うこと

- ・ 給食やおやつについて一人ひとりに合った配慮声かけを行い完食する事を目標としない事または無理強いやダラダラ食いは行わないこと

- ・ 子どもたちに対して「さん」づけで呼び、声かけについては大声は極力さけるよう心がけること

- ・ 子どもに対して保育士が注意を促す際、度が過ぎる場面行為や声掛けしている場合は直ちに中断するよう職員同士で声掛けするよう心がけること

- ・ 電話対応では親切丁寧を心がけ敬語で対応し、不在の場合は要件氏名連絡先を必ずメモを取る

- ・ 児童 保護者 職員同士 来客 すべての人へ笑顔で挨拶するように心がけること

- ・ 児童の引き渡しについては従来通りの体制を保ちつつ、工夫すべき場合はその都度対応する

- ・ 担任は新年度について児童票をもとにしっかりと申し送りを行い、一人ひとり把握に努める事

要保管

以上

令和5年6月あさのうら保育園 園長