

袋井あそび保育園苦情・意見・要望等の受付書

1

受付No、2

受付日	11月上旬～			
相談受付担当者	山下 三絵子			
利用者	ふりがな 氏名		住所	〒 電話番号
	児童との関係	☐ 母親 ☐ 父親 ☐ その他()		
分類	☒ 職員の対応 ☐ けが、病気 ☐ 保健衛生 ☐ 給食 ☐ 園行事 ☐ 通常保育 ☐ 特別保育 ☐ 日祝保育 ☐ 病後児保育 ☐ 施設整備 ☒ その他(保護者への対応)			
内容 利用者の 希望 相談経過	8月 女児1名の母親より主任に相談があった。内容としては『特定の男児が「お股触らせて」と言ってくる。			
	娘も嫌がっているので様子を見て欲しい。』というものだった。当日中に園長に報告し、自由遊びの時間など			
	気を付けて見ていくようにした。			
	男児の遊びに同行したり、様子を見るが上記のような関わりが見られなかった為、夏季の水着の着替えや			
	プールの監視を強化するなどの対応を行ったが、他の職員への報告は行わなかった。			
	11月～12月初旬 上記の相談とは別の女児の母親より担任へ「娘が男児に下半身を触られているようだ」と			
	報告が入る。別の保護者からも「うちの娘も同じことを言っていた」と話を受けた。			
	8月の相談があった時点で話を正しく受け取ることが出来ず、対応が遅れ11月から12月にも相談が入った。			
	職員の連携不足により、適切な対応が出来ず保護者へ不安を与え、園への信頼を失うことになった。			
	これらを踏まえ、園長・主任・担任で保護者への説明内容及び			
	今後の対応について話し合いを行った。			
	12月初旬 市役所担当部局及び、市の支援員を含め話し合いの場を持った。			
	12月11日 保護者説明会の実施。			
その後も継続的に保護者の方への個別対応を行う。				

	12月中旬 関係機関との話し合い
	保護者の方への個別対応は継続して行う。
	1月23日 保護者説明会を実施。
	2月6日 講演会及び保護者説明会を実施。
意見要望等の 原因 相談結果	今回の一連の流れの中で職員の連携不足や認識不足があり、
	保護者の方に不安を与えてしまったと共に信頼を失ってしまった方もいた。
	職員間で情報共有の方法を徹底し、その後の対応も統一していくように会議を繰り返し
	話し合いを行った。保育方法の見直し、子ども達の行動への予測、性に関する知識の習得をし、
	職員の連携を深め、再発防止をするとともに保護者への信頼回復に努めていく。
利用者への 確認事項	第三者委員への報告の要否 ☐ 要 ☒ 不要
	第三者委員への報告の日時 年 月 日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否 ☐ 要 ☒ 不要
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの日時 年 月 日 時