

(受付担当者・記録用)

意見・要望等の受付書

受付日		令和 8 年 2 月 16 日 (月)	
受付担当者		〇〇 〇〇	
相 談 者	フリガナ	〇〇 〇〇	住 所
	氏名	〇〇 〇〇	
	利用者との 関係	☒ 母親 ☐ 父親 ☐ その他 ()	
分 類	☒ 職員の対応 ☐ 怪我、病気 ☐ 保健衛生 ☐ 給食 ☐ 園行事 ☐ 通常保育 ☐ 延長保育 ☐ 施設設備 ☐ その他		
内 容 ・ 相 談 者 の 希 望 ・ 相 談 経 過	意見の・要望等の発生日：令和 8 年 2 月 16 日 2 月 16 日 (月)、お迎えの際に(17:30 頃)母親から主任に相談があった。 2 月 13 日(金)に母親がお迎えの際に、居残りの部屋(びーんず)で保育士 A に、大きな声で怒鳴られているのが聞こえた。こっそり見ていたが状況は分からず、部屋の入口まで迎えに行くと本児が悲しそうな顔で母親の方に飛び出してきた。「どうしたの?」と聞くと泣き出した。本児がいけないことをしたなら仕方ないかもしれないが、注意する声が大きかったことで心配になった。大人同士でもそこまで大きな声で怒ることはないと思うのでビックリした、とのこと。 この件について、受け渡しの際にも保育士 A からの状況説明はなく、より不信感が募ったとの事で相談をいただいた。		

意見・要望等の原因	2月17日(火)の朝、該当職員に事実確認を行った。 ※1 ぶつかられた保育士が、痛みから咄嗟に園児に対し感情的な大声で注意をしてしまった。 ※2 その後、転倒した園児へのフォロー（怪我の確認や心のケア）を行わなかった。 ※3 その場に居合わせた保護者に対し、状況の説明や謝罪を行わなかった。
相談の結果	①自分が感情的になってしまったら、すぐに冷静になり、まずは目の前の子どもに寄り添うこと。 ②保護者には起きてしまった事実をすぐに報告し状況を伝えること。 ③心身ともに余裕を持ち、子どもと関われるように必要に応じて職員同士で声を掛け合い、1人で抱え込まず交代出来る体制を整えること。 上記を保育士Aに指導し、その後園児に謝罪を行った。 2月17日(火)夕方、保育士A、園長、主任、副主任から保護者に状況説明、謝罪、今後の対策（下記）について話しさせていただいたところ、納得をしていただけた。 ・園内研修(丁寧な保育について)実施まで、保育士Aを居残り業務から外した。 ・今後、同様の事案を防ぐことと、職員全員が丁寧な保育を意識して実践していくために、具体的な場面を想定した園内研修を3月19日(木)実施した。子どもの安全確認、丁寧な保育、保護者への適切な説明についての重要性を職員全員で再確認できた。

相談者への 確認事項	第三者委員への報告の要否	☐ 要 ☒ 否
	第三者委員への報告の日時	年 月 日 時
	話し合いへの第三者委員への助言・立ち会いの要否	☐ 要 ☒ 否
	話し合いへの第三者委員への助言・立ち会いの日時	年 月 日 時