

2022年度 苦情報告

2022年 10月 15日

にじの樹保育園の運動会の際、荒川区基準により子どもさんに対して2名まで参観をすることを掲示・お手紙配布などしていた。当日母から「小学校1年の子どもが一人で留守番をしている時に何かあったらどこが責任を取ってくれるのか」と言われる。

当日は父を自宅待機とし、小学校1年の兄と母で参観した。怒りが収まらない母は帰りにも、このシステムはおかしいと思うので荒川区に連絡すると行って帰った。

対応

荒川区に相談する。「会場にもよるが、低学年は入場できるように幅を広げてもいいのではないか」とのこと。2月のお遊戯会から低学年も保護者のもとで見ることができるようにした。

今後コロナウイルスが5類になるにあたり、ルールを見直していく必要がある。

2022年 11月 16日

0歳児クラス女児が10月より入園。慣れ保育を行うがずっと泣いてしまい、飲まず食わずの状態が続く。保護者ともやり取りし、11月くらいでも慣れ保育を伸ばしても構わないと話があったので、時間をかけて行っていた。10月末には給食を食べるようになったものの、午睡時間になると大泣きしてしまうことから保護者と再度話をし、祖父母も協力できるとの話から11月も少しずつ伸ばすようにしていた。

保護者が担任とのやり取りの中で、保育園に慣れない理由やアドバイスに関して保護者側や子どもを非難されているように感じた。その件と、慣れ保育はそんなに長くかかるものなのかなどを区役所保育課に入電した。

対応

後日保育課係長が来園されて園長・担任に聞き取り調査をおこなった。まずは園長・主任も協力してクラスに入って、職員の対応や言葉がけなども適切か見ていった。その後も園児がスムーズに体が休めるようになるまで、園長・主任が関わっていった。

今後新入園児の面接をしながら保護者と話を進め、どんな状態でも2週間で慣れ保育が出来るように対応し、どうしても時間がかかりそうな時は園長・主任も関わっていく。

にじの樹保育園