

令和4年度 社会福祉法人会津若松保育協会 要望・苦情一覧

施設名	受付月日	要望・苦情内容	対応月日	対応方法及び結果
若松第三保育園	2月28日	協会本部へ匿名電話にて、 ①バインダーで頭をたたく保育士がいる。 ②大きな声で怒る保育士がいる。 以上の通報がある。	2月28日 ～ 3月29日	○理事長に報告。 ○当該保育士及び職員の聞き取りを行う。保護者・行政へ報告。 ①呼名の際、話の聞けない子や目の前で友達とトラブルになってしまった子に対し、注意しようと持っていたバインダーで頭や肩、腕を押さえたことがあった。 ②一日の保育の流れの中で、話を聞く時はきちんと聞いてほしい、食事や着替えなど自分でできるようになってほしいという強い思いがあり、口調が厳しくなり丁寧な関わりに欠けてしまったことがあった。 ○個々の発達を理解し、子どもの気持ちを汲み取り、丁寧な言葉かけ・関わりをしていくよう指導し、園全体の問題として捉え不適切な保育について話し合い再発防止を図る。 ○全保護者へ文書配布。 ○該当クラスにおいて、園長、クラス担任で謝罪する。