

苦情解決書

受付日	平成 30 年 3 月 17 日 (土 曜日)	苦情の発生時期	平成30年3月16日(金曜日)
記入者	高橋 智子	苦情の発生場所	園内
申請人	氏名(フリガナ)	●● ●●	住所
	利用者との関係	母	
苦情の内容	<p>※お子さんのクラス担任について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送迎時に見かける我子との関わり方を見ると、あたりかたがきついように感じていた。 ・前日お風呂に入れる時には気づかなかったが、当日本人が痛いと訴えてきたので見ると、手で腕を掴んだような痣が指の痕として3点残っていた。本人に尋ねると、担任の先生にされたといった。何かの拍子に腕を掴んだにしても、痣が出来るほど掴むのはどうかと思った。 ・3月20日(火)に、母親が来られ、実は昨日の帰りに今日も同じ事をされたといっていたとの話を受けた。 		
経過	<ul style="list-style-type: none"> ・母親と話をし、担任に事実確認をさせて頂く事、時間がたつと痣も薄くなるので写真を撮らせて頂く事の上承を得た。 ・19日(月)に、担任と話す事ができず、20日(火)の夕方に全てを話し事実確認をしたところ、本児に対して、そういう行為をしたことはないししようと考えた事もないと否定した。その夕方、両親が直接話がしたいとの事で来られた。保護者は、担任を攻めに來たわけでもなく、事実は事実として建設的に話がしたいとの事で、今後の対応を含め、両者でしっかり直接話が出来た事で落ち着いた。 ・担任本人にも、今回の件は虐待やいじめといわれても仕方ないような事であったが、両親と話ができて、そこまではいたらなかった。今後は、子どもの扱いや言葉の掛け方、関わり方に十分注意する事、職員全体でも、気をつけて様子を見ていき声を掛けて行く事を周知した。 		
結果	<p>数日おき、23日(金)に母親に声をかけると、「話をさせて頂いてからは大丈夫です。ありがとうございました。今後もよろしく願います」とのことだった。担任本人も、自分で自覚したようで、落ち着き関わりかも丁寧になってきた。</p>		