

## 社会福祉法人ベタニヤホーム各施設における苦情等への対応状況（追加）

下記の期間中、こひつじ保育園にお寄せいただいた苦情とその対応について追加してご報告いたします。本件は、関係者様のご希望により令和3年7月には公表を行っておりませんでした。公表について改めてご依頼をいただいたものです。

令和2年10月1日～令和3年3月31日

施設名	苦情等	対応・助言等
こひつじ保育園	<p>1 クラスの友だちから友だち（Bくん）の呼び名をうまく言えなかったことについて度々からかわれており、その事を「先生にいうなよ」と言われるなどいじめられていることが1ヶ月も続いている。</p> <p>夜中に泣いて起きてきたり、Bくんの名前を言う練習をしている姿をみると保育園での生活に不安を感じる。</p> <p>保育内容や環境を変えてほしい。</p>	<p>副園長が保護者よりいじめについて相談に来たが、当日心理相談員が来園されていたので相談するよう促してしまった。よく話し合ったが、元々滑舌に対しての相談事ではなかったため、いじめやクラスの状態に対して不安が拭えないままであるとして別室に移動し改めて担任・園長・保護者の3名で面談を行った。</p> <p>担任より子どもたちの言葉遣いに対して以前から気になる点があったため「使って良い言葉」「悪い言葉」や「自分が言われたらいやな言葉」「口調」等について集まりの時間にこれまでも話してきた事をお伝えした。最近落ち着いてきていると判断していたので保育者も安心してしまっていた部分もあり、今回の件について把握ができていなかったと反省し保護者へ謝罪をした。また、子どもたちには再度言葉遣いについて子どもたちと話し合いの時間を持つことをお伝えした。</p> <p>面談後2日間にわたり、「言葉の強さや言い方」や「保育者に助けを求めても良いこと」について子どもたちと話をし、その時の様子を保護者にも連絡帳などを用いながらお伝えをした。</p> <p>その後も友だちから本児（Aくん）に対し、あだ名をうまく言えないことを指摘することもあったが、担任から子どもたちに「Aくんの気持ちを考えるよう」促し、注意をし保護者に状況を伝えた。</p> <p>約1ヶ月後に行ったクラス個人面談にて現在の様子を伝えた。保育環境については保育者からの死角を少なくするためにおもちゃの配置を変えるなどを行った。</p>