令和７年６月

苦情解決公表

愛のめぐみ保育園
大阪市北区天神橋８丁目４－１６

愛のめぐみ保育園では、利用者の皆様からの苦情やご意見・ご要望に適切に対応する体制を整えております。よりよい保育園作りのため、個人情報に関わるものや、提供者による申し出があった場合を除き、事業報告書や当ホームページにて公開します。

1、 苦情解決の公表

・苦情などはどんな方法（電話・面接・書面等）でも受け付けます。
・第三者委員に、直接申し出ることもできます.
・受け付けた苦情は、苦情解決責任者に報告を必要とする時は、第三者委員にも報告いたします。
※連絡先、担当者氏名などは園内に提示しています。

2、苦情のための話し合い

・苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

3、苦情公表

・令和 元 年度　今のところありません
・令和 ２ 年度　今のところありません
・令和 ３ 年度　今のところありません
・令和 ４ 年度　今のところありません
・令和 ５ 年度　今のところありません
・令和 ６ 年度　１件あり（内容は別紙の通り）

令和６年度　苦情公表

令和 7 年 3 月 27 日、大阪市こども青少年局より、愛のめぐみ保育園の匿名の保護者様から、送付された手紙に「不迫切な保育である」ことと報告を受けました（保育室にボイスレコーダーを置き、録音して聞いた内容を箇条書きで書かれた文書。ボイスレコーダーは送られていない)。事実関係や不適切な保育の有無を確認する為、下記のように実施いたしました。

3 月 27 日（木)名指しで書かれた職員に聞き取り
3 月 28 日（金)職員一人一人に聞き取り
職員全体聞き取り

〇箇条書きがあった事実確認した内容について

① 子どもの名前を呼び捨てにして大きな声で叱責する。
② 家でどんな子育てをしているか悪口を言う
③ 貧乏くさい、汚い
④ ●●は嫌い
⑤ 子どもが泣くとうるさいと怒る
⑥ 保育と関係がない私語が多い
⑦ 子どもをちゃんと見ていない
⑧ 日常茶飯事手をあげているのでは

名指しされた職員のクラスは、 1 歳児クラス担当。保育室には、園児 0 歳児 6 名 1 歳児 12 名合計 18 名の子どもたちがいており、子どもたちに対し、平生から 6 ～ 7 名の職員を常に配置。延長保育の朝・遅時にも最低でも職員 2 名を配置。
聞き取り調査した結果、名指しされた職員を含め全職員は②③④⑤⑦⑧に関しては、1 人も見たことも聞いたことも言った記憶もなく、「保育所などにおける虐待などの防止及び発生時の対応などに関するガイドライン」では、「虐待等」、「虐待等と疑われる事案」、「こどもの人権擁護の観点から望ましくないと考えられるかかわり」に基づき確認したところ、「こどもの人権擁護の観点から望ましくないと考えられるかかわり」等の 2 件が認められました。

①子どもの名前を呼び捨てにして大きな声で叱責する。
前提といたしまして、園では子どもの呼び捨てを禁止しております。
こどもの名前を呼び捨てで呼んでいた時はあったとのこと。しかし、叱責ではなく親しみをこめて優しい呼び捨てで呼んでいたとの事。

⑥保育と関係がない私語が多い
名指しされたクラスでは、子どもたちの午睡中の安全を期するためにも、正職員保育士は午睡中の休憩中でも教室を離れることなく、保育室で休憩をしている為、時々保育と関係のない私語をしている事（非常勤保育士の休憩時は休憩室)。休憩場所や時間によって時々話をしている時がある。

○今後の再発防止策 保育に従事する職員の人権擁護及び人権尊重に対する認識の向上のため、定期的に話し合いの機会を確保していたが、その取り組みの対象が全保育士に対して行われているかなど今後も継続的に確認していきたい。全保育士は経験や自身の常識を当たり前と思うことなく、セルフチェックリスト等を活用して子どもとの関わり方を振り返り、子どもの最善の利益が尊重されているか、引き続き定期的に確認する。園内研修などの充実を図り、保育の質の向上を図る。

日々の保育現場においては登降園時に保護者に挨拶し、子どもの様子を保育士と保護者とで情報交換を行い、子どもの姿を理解し合う、悩みに寄添う、保育を理解してもらうなど、今後も継続的に努める。

今回の件に於いて、不信感を持たれたことに間違いなく、真摯に受け止めて保育士と園児、保護者との信頼関係の回復に務めていきたい。