

2021年3月31日
さくらんぼ保育園

2020年度（令和2年度）苦情解決第三者委員との懇談のまとめ

○日程

第1回：2020年10月12日（月）17：00～17：45

第2回：2021年3月15日（月）17：00～18：30

○内容

(1) 上半期・下半期の苦情について

2020年度は5件の苦情が寄せられた。

①職員の対応について

登園時の担任の対応で気になることがあり、母親が園長に電話をかけてきた。

- ・子どもが泣いて母親から離れられないでいたのに担任が気にかけてくれなかった。
- ・クラス移行して担任の対応が違う印象がある。前のクラスの際は丁寧だったが今は気にかけてもらえていない。
- ・クラス移行があり子どもも不安な様子を見せたり落ち着かない姿があり、泣くことが気になった。

職員間で確認したこと

- ・担任は母と離れがたい本児の様子を見守りながら声をかけるタイミングを見計らっていたがその旨を母に伝えずにいたので誤解が生まれた。まずは保育者から声をかけ、母の思いも受け止めながら母子ともに安心して過ごせるよう信頼関係をつくっていく。

②保育認定時間について

9月に仕事を辞めた時に園から「短時間認定になる」と言われ、10月から短時間保育名簿が用意されたので短時間での保育を利用していたが、市から届いた支給認定書には11月から短時間認定と書かれており、どういうことか説明してほしいと保護者が南アルプス市子育て支援課に問い合わせをした。

市子育て支援課と確認したところ、

- ・市は園から出された書類を9月28日に処理し、10月10日締め切り分として11月1日から短時間認定と決定し、10月末に支給認定証を発行し保護者に通

知した。

- ・園は9月中に書類を提出したため10月から短時間認定に変わると思っていたため、市からの通知より先に保護者に伝え変更してしまっていた。

③引っ掻き傷への対応について

子ども同士のトラブルで目の下に深い引っ掻き傷をつけられた。仕方がないこととは思いますが少しでも傷が軽く済むように、子どもの爪を短く切ることを保護者に対して徹底してほしい。

職員間で確認したこと

- ・子どもの爪については園でもこまめに確認していくが、気づいた時にはその都度保護者に伝え切ってもらえるようお願いするとともに、クラスだけでなく等でも爪のケアについてお知らせし全体に周知させていく。

④怪我をした時の園の対応と、職員の対応について

- ・病院へ受診した時の対応をもっと丁寧にしてほしかった。
- ・職員でもある保護者に対して、どの保護者に対しても同じように対応すべきなので職場の仲間だからといって対応を混同しないよう気をつけてほしい。

職員間で確認したこと

- ・病院を受診する時は怪我をした時の状況がわかる職員が付き添うが、担任が付き添えるのなら担任がついていき、必要に応じて園長や主任も付き添う。基本的には受診し終わるまで付き添うが、保護者にもう大丈夫と言われたとしても最後まで付き添う旨を伝えた上で、あとは保護者の判断に委ねる。
- ・職員でもある保護者に対して、職員だからと気軽に接することのないよう、あくまで一保護者としての対応をするよう気をつけていく。

⑤園行事について

5才児保護者8名の連名で園長宛てに「保護者参加行事に対するお願い」という文書が寄せられた。

- ・コロナ禍で様々な行事が中止変更されてきたが、園の判断は仕方ないと思いつつも非常に残念な思いが強い。
- ・どういう経緯で検討されて決定に至ったのかの説明が不十分だった。今後はしっかり説明してほしい。
- ・新型コロナウイルス感染拡大はまだ懸念されるが防ぐ方法も確立されてきているので最大限の対策を講じた上で可能な限りの実施方法を検討してほしい。

職員間で確認したこと

- ・保護者の思いも聴いたり理解した上で協議したことや、園としての判断に至った経緯や保育のねらいについても、より丁寧に知らせていく。

(2) 自己評価について

コロナ禍で大変な一年だったが新たな気づきも多く、みんなで協力しながら保育してこれたことは良かった。

一年間通して自己の目標や自分の任務に対して意識し努力してきたことや、そこから得られた成果、自信、反省や課題も含め、前向きな振り返りがされていた。不安や悩みがあっても相談しながら同じ思いで保育できる仲間がいることの安心感を改めて感じた職員が多かった。その反面、保育観の一致に難しさを感じる職員もあり、職員集団づくりにおいて思いを伝え合うことや分かり合うことの大事さと難しさを感じた。今後も努力していきたい。

(3) 園評価（保育園に関するアンケート）について 98 世帯中 73 世帯 回収率 74.5%

コロナ禍ということでは、園の対応について理解し励ましてくださる意見が多かったものの、改善すべき指摘もあり、真摯に受け止め今後活かしていく。

第三者委員より

- ・保護者からの意見に対して、迅速に対応したことで保護者の聴いてほしい思いをまず受け止めることができていると思う。丁寧に思いを聴き、話をしていく関わりを今後も大事にしていくと良い。
- ・園運営に関して、新型コロナウイルスが全国的に感染拡大している中で、園でクラスターが発生したり休園になったりすることなく無事に一年保育し続けてこれたことは良かった。状況に応じた対応や対策が今後必要になると思うが、正しく情報を知り正しく恐れながら引き続き保育をしてほしい。