

2023年3月31日
さくらんぼ保育園

2022年度（令和4年度）苦情解決第三者委員との懇談のまとめ

○日程

第1回：2022年9月26日（月）17：00～18：00

第2回：2023年3月10日（金）18：00～19：00

○内容

(1) 上半期・下半期の苦情・要望等について

2022年度は3件の意見を寄せられた。

①園児の衣類に次亜塩素酸ナトリウム溶液が付着してしまったことについて

- ・園児の衣類に次亜塩素酸ナトリウム溶液の付着による色落ちがあり、理由と経緯の説明を求められた。
- ・クラスの保育者全員で振り返り事実確認をしたところ、園児に次亜塩素酸ナトリウム溶液がかかってしまったのではなく、園児が脱いだ衣類を近くに置いたまま次亜塩素酸ナトリウム溶液を使用してしまい、その時に水滴がとんで付着したのではないかということが考えられた。
- ・園児の衣類や寝具などが汚れた場合でも次亜塩素酸ナトリウムは使用していないことを伝えた。

職員間で確認したこと

- ・掃除や消毒等で次亜塩素酸ナトリウムを使用する時は周囲の状況を確認して行う。

②園のコロナ対応について

- ・給食職員が出勤できず食材発注の対応ができない間、給食を停止し弁当持参をお願いしたが、急遽の対応となってしまったため、このような事態も想定し対策をとっておくべきだったのではないかという意見をいただいた。

職員間で確認したこと

- ・給食を提供できなくなる事態が発生した場合は弁当持参の協力をお願いすることがあることを事前に知らせておく。

③園行事について

- ・今年度の運動会は、0～2才児は保護者一名の参加で親子一緒に遊ぶ内容であることと、写真等の撮影は業者に依頼するので保護者は各自撮影せず子どもと一緒に楽しんだり見守ったりしてほしいことを運動会直前のクラスだよりで各クラスからお知らせしたところ、保護者の撮影も許可してほしいことや運動会ニュース等でもっと早く知らせてほしかったという意見が寄せられた。

職員間で確認したこと

- ・行事等について検討し決定したことはその都度早めに丁寧に知らせるようにする。
- ・行事等に関して保護者の思いもわかるので、園としての思いも伝えながら互いに思いを話し合うことを大事にしていく。

(2) 自己評価について

- ・自分の目標や課題を踏まえ一年間を通して振り返る中で、一人一人が真摯に前向きに努力しその成果を感じたり学びを得たりすることができていた。また、自分一人で悩むのではなく相談し一緒に悩んだり考えたりできる仲間がいたから前向きに楽しく保育できたと実感している職員も多くかった。

(3) 園評価（保育園に関するアンケート）について 99世帯中69世帯 回収率69.7%

- ・「保育内容」や「子どもの姿」に関する項目は評価が高かった。
- ・「新型コロナウイルス感染対策」「意見の述べやすさ」「保護者会との連携」「保育者との関わり」の項目は評価が低く、自由記述欄への意見も多かった。「保育者との関わり」については嬉しい意見もたくさん寄せられありがたかったが率直な思いも聞くことができ、職員一人一人が自己を振り返ったり客観的に全体を見直して考えたりする良い機会となった。

第三者委員より

- ・保護者からの意見に対して、迅速に対応して丁寧に話を聴いたり、根本にある思いを理解し受け止める対応がされたりしていて良かったと思う。
- ・園に直接思いを言ってくれるのはとてもありがたいことだと感じる。“聞いてもらいたい”思いを受け止めながら“言える関係性”を今後も大事にしてほしい。
- ・コロナ禍での試行錯誤の保育が続いているが、職員たちも大変な中を本当に頑張ってくられたと思う。