

2024年3月31日
さくらんぼ保育園

2023年度（令和5年度）苦情解決第三者委員との懇談のまとめ

○日程

第1回：2023年10月12日（月）17：00～18：00

第2回：2024年3月11日（月）17：00～18：00

○内容

(1) 上半期・下半期の苦情・要望等について

2023年度は2件の意見を寄せられた。

①噛みつきについて

- ・なぜ噛みつきが続くのか（短期間に複数回）、相手の親御さんはこのことを知っているのか、他園では双方の親が話をすると聞いたがここではどのように対応しているのかの説明を求められ、転園も考えていることを伝えられた。
- ・園長、主任、担任で保育の振り返りを行い、噛みつきが起こった場面や双方の子どもの発達段階について確認した。
- ・園長、主任とで懇談をし、園の対応としては、“噛みつき等は発達段階だから仕方がない”ではなく、その子の姿として保護者と共有し手立てを考え合っていることを伝え、今回の件も相手の保護者は理解していて悩んでいることを伝えた。また、園での関わりの中で起こったことについては園の責任としてお詫びしなくてはならないことなので、保護者同士で話をとは考えていないことも伝えた。

懇談を終えて

- ・園の対応についての不満や疑問を直接話せたことで、双方の考えを理解することができた。懇談の中で、保護者の立場としてだけでなく職業柄、教育者だからこその視点での意見もいただき、とても参考になった。話をする機会を今後も大時にしていく。

②職員の対応、送迎時の危機管理、コロナ対応について

- ・担任から子どもの様子を伝えられたが、子どもに話を聞くと担任の対応に疑問が生じたため再度説明してほしいこと、言葉遣いも気になっていたこと、日々の送迎時に駐車場や通園路で危険な場面を見かけていること、コロナの対応に不安があること等が伝えられた。

- ・園長と主任で懇談をする中で、話を聞いてほしい思いが募っていたことがわかった。その後、担任とも直接話をし納得できた様子だった。

職員間で確認したこと

- ・職員の言葉遣いについては、信頼関係をつくる上でのコミュニケーションは大切だが、社会人としてのモラルをわきまえて話をしていく。
- ・登降園時の注意喚起については、園だよりで周知徹底を再度お願いしていく。

(2) 自己評価について

- ・自己の目標に対し、上半期自己評価をふまえて課題や目標を持ち、下半期も努力してきた。振り返りながら成果や達成感を感じたり、反省点や課題を見出したり、保育をする上で大事なことに気づいたりしている職員が多くいた。また、一年間の保育の充実を感じたり、今年の保育を通して学んだことも書かれていた。

(3) 園評価（保育園に関するアンケート）について

- ・回収率 99%で、ほぼ全家庭が協力してくれた。
- ・ほとんどの項目に対して 8 割以上の評価が得られたが、「衛生管理・危機管理」「意見の述べやすさ」「保護者会との連携」の項目は 6 割の評価だったため対応を検討していく。

第三者委員より

- ・アンケートの回収率が 99%というのは、それこそが何よりの評価と言える。
- ・苦情や要望等の対応については、迅速に対応し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。
- ・コロナ禍で人との関係づくりが十分に経験できなかった人たちも多い。そういう背景もふまえた上で、保護者や職員との関係づくりをしていく必要がある。対話を大事にしつつも、そのためのコミュニケーションを図る関わりや関係づくりを、まずは丁寧にしていくと良い。