

2020年3月31日

つくし保育園

2019年度

苦情解決委員との懇談のまとめ

○ 日程

第1回：2019年10月30日（水）19：00～20：30

第2回：2020年3月24日（火）18：00～19：30

○内容

(1) 上半期 下半期の苦情について

2019年度は2件の苦情が寄せられた。

① 遊具の安全性について

堰堤の遊具に関して、わが子が転落して、体、頭には異常がなくてよかったが、事故が起きても万全な対応や、安全性に欠けていた。

デッキクライムの遊具に関しては、「危ない！」とずっと思っていた。今後も繰り返さないために安全対策を徹底して行ってほしい。

この苦情に関しては、事故報告を全職員で確認しながら、どうしてこの事故が起きてしまったかを話し合った。大人が少し目を離すこと。誰かが見てくれるだろうという考えをなくし、声を掛け合いながら保育をしてくことや、発達にあった遊び方をしていくことを職員で再確認した。また、劣化していた骨組みを巻くクッションを付け替えたり、さらに安全性のあるマットを敷くなどの対策を行った。

保護者にはお詫びするとともに、事故報告の提示、改善点を丁寧に伝えた。保護者からは、すぐに対応してくれよかったこと。保育園への信頼が増したことなど伝えられた。

②職員の対応について

わが子が困っているのを見て見ぬふりをするのをわが子から聞いた。職員への不信感が湧いてきた。事実確認をして報告してほしい。

職員の事実確認

①保護者役員会の保育を行っていた職員に事実確認を行う。

本児が親に伝えていた様な事実は複数の職員から聞いても確認はされなかった。

しかし、小学生の本児へのかかわり方は言葉で伝えるのみであった。

②保護者から苦情を伝えられた職員と懇談を行う

本児が友達から嫌なことをされているのを見て笑って対応はしていない。

友達同士のけんかは確認している。子ども同士で仲直りができそうなタイミングを見計らってお互いが気持ちよく仲直りはできたが、この事実を保護者には伝えていなかったことは反省している。丁寧なかかわりにかけていたと思う。

- ③肘内障になった本児に対して「気の持ちよう」と伝えたという職員に対して懇談を行う。本児がどんな活動でも肘が外れることを気にしていることから、「心配はないよ」という意味合いで保護者と話した。言葉足らずで反省している。

この懇談の後全体で職員会議を開いた。この苦情の原因、今後の対策等みんなで話し合った。

職員は子どもの代弁者として話していることが、保護者の思いにも寄り添うことには大きくかけていた。このことが、つもりに積もって今回の苦情となったことを話し合った。

その後保護者と懇談を行い、今回の事実確認と丁寧なかかわりが不足していたことをお詫びした。

その中で保護者の思いをじっくり聞くことも、本当の思いが伝わっていなかったことも確認され、保護者からも職員の思いが分かってよかったことが伝えられた。

今年度は 2 件の苦情でしたが、この苦情が出た原因 今後どのように解決していくかが職員全員で話しあうことができよかった。今後に生かしていきたい。

第三者委員からは、子どもの事故は親からしても心配なこと、子どもはけがをして大きくなっていくが、命を守る保育をしていることは、この対応を見ているとよくわかる。つくし保育園の良いところは、更なる事故をつなげないためにみんなで話し合い共有しているところである。丁寧な対応を行っていることは上記の対応を読んでもよくわかる。大変なことだが今後とも頑張ってください。という言葉をいただいた。

(2) 自己評価について

保育に関しては、職員一丸となって「子どもがたのしかったー」と思える保育を目指してきたという点が多かった。

職員同士が笑顔で保育をしていることは、子どもの幸せにつながることを書いてきている職員が多かった。

保護者支援の難しさを伝えてくる職員も多かった。

建設に関しては、財政に関してもみんなで力を合わせてきたことが評価されていた。

第三者委員からは、保育を前向きに職員が一丸となって行っていることを感じた。

これからも大切にしてください。と話された。

(3) 保護者アンケートについて 52 世帯中 51 世帯 回収率 98%

今年度アンケートで職員が大いに反省しなくてはならない点があった。それは、写真代を払っているのに「まだもらってないよね・・・」と先生に言われ、その確認もできない対応はやめてほしいと記入されたアンケートである。

お金に関しては、丁寧に金額を記入し、払い済みか未収かはしっかりと管理することを全職員で反省し、確認した。

第三者委員からは、お金に関しては、少ない多いに関係なく丁寧な対応をしていくように伝えられた。