

2019年3月31日

つくし保育園

平成30年度

苦情解決委員との懇談のまとめ

○日程

第1回：平成30年11月6日（火）19：00～20：30

第2回：平成31年3月22日（金）19：00～20：30

○内容

(1) 上半期 下半期の要望 苦情に関して

平成30年度は、4件の苦情が寄せられた。

①汚れものの取り扱いについて

他の子どもの服を入れ間違わないでほしい。

身体を使ってたくさん遊び、ただでさえ汚れものが多い中、他児の汚れものが入っていれば保護者も大変な思いになる。職員も間違えないように対応しているが、誤ってこのようなことがあれば、丁寧にお詫びして汚れもの袋の間隔を広げたり、子どもたちが自ら袋に入れる時も職員が目をかけていくこと話し合い、保護者にもお詫びして今後の対策についても伝えた。

②「かみつき」に関して

子どもが噛みつかれ、わが子がかawaiiそう。

子どもたち、一人ひとりの発達を保障し保育園生活を大切にしているが、子どもの思いを噛みつきで表現することを事前に止められなかったことに申し訳ない。

噛まれてしまった子どもの痛みを共感し、「噛む」という子どもの内面の思いを大人が代弁しながら、噛みつくことには、事前に対応していくことを保護者に伝えお詫びした。

③大事なお便りの配布の仕方について

運動会の係のお便りを配布したときは、ひと声かけてほしい。そうしないとどうしてもよいお便りと思い捨てます。

お母さんの思いにも寄り添い、「これからは配布とともに声を掛けますね。お便りもどうか、目を通してくださいね。」とお願いした。

④電話連絡の職員の対応の仕方について

普段一緒に過ごせないので、平日に子どもと遊ぼうと欠席の連絡をしたときに何人かの職員が笑いを交えた対応をした。

職員は「大丈夫だよ」という思いも込めて笑いながら対応しても、保護者の思いに寄り添えていなかったことを反省し、保護者にお詫びした。また、お母さんから思いを伝えてくれ本当によかったこともお話しできた。

(2) 職員の自己評価に関して

- ・今年度は「職員集団の在り方」について多くの職員が考えて評価していた。

「子どものために」「子どもを中心に」を一番の大切と捉え、職員で話し合ってきたことが今良い関係を築けられ、また、大人が楽しむ保育が「子どもの幸せ」にも「安心」にもつながることが評価として大きかった。

仕事とプライベートの両立について考えている職員も多かった。

働き方改革も事務の軽減、就労時間の短縮等みんなで考えてきたことも評価された。

(3) 保護者アンケートについて

今年度のアンケートは 50 世帯、提出は 45 世帯と 90%の回収率であった。

連絡帳の在り方については保護者の「その子の成長の思い出」という思いに大きく共感しているが、休憩時間、教材準備、打合せ、がある昼間の時間に職員の毎日の記入ができない。本当に心苦しいが、連絡帳の在り方を丁寧に伝え、「連絡帳に変えて」を毎日充実し、口頭で子どもの話ができ、コミュニケーションを取り、信頼関係を大切にしていきたいこと。連絡帳の書式の見直し、価格、等職員で話し合ったことを第三者委員の方に伝えた。

また保育園の建設も進み、大きな変化が予想される 2019 年度は、より丁寧に伝え、子どもの安全、楽しい保育を充実していきたいことも第三者委員で確認した。