

2024年3月31日

つくし保育園

2023年度 苦情解決委員との懇談のまとめ

- 日程
 - 2023年11月7日(火) 15:30~16:30
 - 2024年3月19日(火) 15:00~16:00
- 内容
 - 上半期、下半期の苦情について
 - 2023年度は 2件の苦情が寄せられた。

① 職員の伝え方について

傷病中の母の代わりに祖母が一生懸命お迎えに来ている。祖母とは連携を丁寧に取りながら保育園からのお知らせを祖母から聞いている。しかし連絡帳に担任が記載した内容は、その連携が取れていないような記載になっている。それについては納得がいかない。

クラス担任と事務所で話し合い、連絡帳の記載の仕方に不備があり、保護者に誤解を招いてしまったことを確認し、保護者に謝罪した。保護者はこちらの思いと・謝罪を受け入れてくれて誤解も解けた。

連絡帳等の書き方も今後気を付けていくことを職員で確認した。

② 子どもたちの遊びの中で、我が子が髪の毛を着られてしまった。切られてしまうまでの事実を知りたい。また、事故として保護者に公表してほしい。ハサミの取り扱いを検討してほしい。我が子へ謝罪してほしい。

5歳児の子どもたちが美容院ごっこを楽しむ中で、友だちが我が子の前髪をはさみで切った。帰宅して子どもの話を聞くと、保育園からの説明とズレを感じる。

前髪を切ってしまったことを“間違っしてしてしまったでは済まされない”

“後ろから髪を切られたと言っている”

“どうしてこんなことをしてしまったのか、やってしまった子どもの思いを知りたい”

“バレエの発表会のために髪の毛を伸ばしていたのにショックである”

保育園のカメラを使って、この時に子どもたちがどんな遊びを展開して、事実はどうなっていたのか、確認した。この日おやつの後、5歳児は自由遊びを繰り返して、実際30分以上

ごっこ遊びが展開され、子どもたちのおもちゃをドライヤーに見立てたり、つみきをくしに見立て髪をとかしたり、楽しい様子が続いた。髪の毛を切ってしまう行為は、ピアノと椅子の間で行われており、はっきりカメラには映らないが、友だちが、本児の前から髪の毛を切ってしまう様子うかがえた。

カメラ確認の後、ごっこ遊びに関わっていた5歳児一人ひとりと話をした。

子どもたちは鮮明にこの日の遊びや、髪の毛を切ってしまうまでの経過を話してくれた。また、切ってしまった子は、言葉を詰まらせながらも、自分がしてはならない行為を友だちにしてしまったこと、そしてその友だちに「ごめんなさい」と伝えた。そして2人は手をつないでいつもの生活風景に戻っていった。

上記の様子を謝罪とともに保護者に伝え、再度お詫びを伝えた。

保護者からは、「今回の事実をお便りで保護者に伝えてほしい事」「ハサミを子どもが保管することをもう一度検討してほしい」ことが伝えられた。

保護者へのおたよりは、今回の件と私たち保育士が事実をその場で確認できていないことの反省、お詫びを綴り、また、職員すべてでハサミの保管について検討したが、5歳児は就学に向けても、ものの取り扱いを自分でできるためにも、職員の責任の下今までと変わらない方法で、こどもが保管していくことを記載した。

第三者委員からは、

保護者支援を行いながら、保育の充実ができればいいですね。というアドバイスをいただいた。また、「話をすれば、何とかなる」は今の時代は通用しません。本当に分かり合えるのは難しい時代です。そんな中で、大人はこじれるとなかなか、ほぐしていくのは難しいが、子どもたちのすっきりと前向きな姿に感銘を受け、つくし保育園の子どもらしさに安心した。

また、どんな時でも職員で共有し、職員全体の考えや方向性を定着していることは今後も続けてほしいことが話された。

(2) 自己評価について

安定した経営の努力は今後も続けていきたいが物価高騰は、保育園の運営にもかなり影響がある。

保育に関しては、子どもが「楽しい」と毎日生き生きできることを大切に行ってきた。常に保育を振り返り、「子どもが主体性をもって遊べること、楽しい活動」につなげていきたい。

職員間でも“その人らしさ”や共感、共有、多様性“等感じる機会が多かった。相手の意見を冷静に聞き、言葉の裏にある要求を見つけられると自分自身もすっきりし、相手と向かい合

うことができる。職員間少しでも分かりあうこと、知ろうとすることが、子どもの幸せにもつながる。

(3) 保護者アンケートについて 55 世帯中 51 世帯 回収率 96%

書面等を通して、全ての保護者に理解していただくことは、今後も大きな課題である。感染症対策については、保護者の衛生管理等の充実をさらに期待していることが伺えた。また、子どもたちの姿から、「保育園を楽しんでいる」と保護者も感じてくれていることはうれしく思う。

未提出の 4 世帯の思いも感じながら、今後も子どもたちや保護者の方々に信頼していただけるよう、努力をしていきたい。