

2025 年 3 月 31 日

つくし保育園

2024 年度 苦情解決委員との懇談のまとめ

○ 日程

2023 年 10 月 21 日（月） 15：30～16：30

2024 年 3 月 28 日（火） 13：00～14：00

○ 内容

（1） 上半期、下半期の苦情について

2024 年度は 3 件の苦情が寄せられた。

- ① わが子の保育園での様子について担任から伝えられたが、その伝え方が納得がいかない。わが子が友だちに手を出してしまうことを担任から告げられたが、家での様子を聞かれたり、話している中でわが子が友だちに手を挙げてしまう姿を指さして「お母さんこういう姿なんです」と言われた。前担任に言われるならまだわかるが、担任になって間もない人に言われたくないし、言う場所も考えてほしい。納得いかない。

母の思いを職員間で周知し、翌日担任と園長で謝罪したが、お母さんは目も合わさず、対応に応じなかった。そばにいた父親に再度詫びて、伝え方等気を付けていく旨を話した。父親は、「保育園は子どもをよく見てくれて感謝している」と話してくれた。

保育士は、「子どものため」と思って保護者と話を深めようとするが、今後母の思いにも寄り添いながら対応していくことを改めて職員間で話し合った。

- ② 登園した際に手足に発疹があり、クラスでも手足口病が流行しているので受診をお願いされたが、クラスには発疹があっても受診していない子もいると聞いた。それでも登園できていて、不公平だ。平等に考えてほしい。それに土曜日に登園したときは「発疹がある」と伝えたが、受診は要請されなかった。

職員によって対応が違うのも納得いかない。統一してほしい。

職員間の連携が不足していたこと、それにより、いやな思いをしたことを母に詫びた。クラスで発疹があるのに受診していない子に関しては、「今は発疹もわかりづらいので増えてきたら受診しましょう」と伝え、その後発疹もなく食欲もあったので受診していないことも分かった。今回の件は職員間での連携不足と疾病についての共通の見解が職員間で持てていなかったことが原因であることを反省し、保護者に詫びた。「私もかっとなってしまい申し訳ない」と言ってもらえた。

- ③ 降園時にはおむつを履かしてほしい。帰りに買い物に寄った時、わが子が「おしっこ」といった。「おむつにしているよ」というと、「はいてない」といった。パンツもおむつもはいていないことに驚いた。二度とこんなことのないようにしてほしい。

この日の保育を職員で振り返った。夕方トイレの後、パンツをはきたがらなかったのも少し様子を見ていた。先日保護者へのお手紙に、「日中パンツでいることが増えているので、帰るときは、保護者の皆様がおむつに変えて帰るようご協力をお願いします」とお伝えしていたので、担任側も安心してしまっていたことを確認して、保護者にお詫びした。

職員間で確認したこと

保護者との懇談や、意見については真摯に向き合うことや、疾病に対する対応には共通の見解をもって対応できることを再確認した。

(2) 自己評価について

・自己の目標に対し、1年間を通して努力してきたことがうかがえた。悩みを1人で抱え込むのではなく、休憩時間や会議などで口に出すこと、みんなで考えることが、「充実した保育」や「職員集団」につながっていくことを感じた自己評価だった。

(3) 園評価について

- ・回収率 80% 59 世帯中 47 件

新しい園舎になり、環境面では気持ちよく生活ができ、職員の子どもに対する関りには大きな信頼を寄せてくれていることがうかがえた。今後も子どもも大人も楽しめ、一人一人が大切に大きくなれる保育園であるように職員で話し合った。また、感染症については集団生活で拡がらないことは難しいが、保護者とも連携しながら対応していくことを考えていく。

第三者委員から

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。先生方の日頃のご苦勞と情熱が伝わってきます。と言われた。

保護者が職員の思いやお詫びを聞いて思いを丁寧に返してくれている方もいて安心しました。また、返事を返してくれない保護者も伝わっていることを願います。

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行くことを大切にしてほしいことが伝えられた。

自己評価については、職員が悩みながらも前向きに仕事をしていることに頭が下がる。

具体的にどんなことをするのか決めて、短いスパンで評価を重ねると有効だった経験があります。長続きしない難しいことではなく、わかりやすく、少し頑張ればできそうなこと。「～を頑張る」「～を心がける」ではなく、実際に毎日何をするかがはっきりしていると

取り組みも評価もしやすく目標に迫りやすいと思います。保護者アンケートについては、ほとんどの保護者がつくしらしさを理解して信頼していることがわかります。コメントもたくさん寄せられていて励まされますね。その中に少し、要望や辛口のコメントがあります。そういうことを書いてくださることがありがたいし、信頼されていることだと思います。

先生方がニコニコだと子どもたちも保護者がたも話しやすく、安心して過ごせます。限られた時間、お金をやりくりしながら”ニコニコ”は難しいです。保護者に実情を伝え、理解を求め、先生方が心身ともに元気に勤められるよう願っています。