

平成 30 年度苦情及び苦情対応（解決）について（まとめ）

平成 30 年度のさいわい福祉会では、野ばら保育園・野ばら第二保育園では、下記の通り、第三者委員会を開催しました。

1. 開催日時

㊦ 令和 1 年 6 月 3 日(月) 15:00～

出席者：久保田委員、杉本委員、両園園長、両園主任

2. 保護者からの苦情・要望の内容とそれらに対する各園の対応について報告し、今後の改善課題について検討しました。この会議で検討した内容としては、両園合わせて 10 件の苦情と 3 件の要望がありました。第三者委員への相談は 0 件でした。

- ① 子ども同士のトラブルについて保育士の対応（5 件）
- ② 担任、担当保育士の対応について（5 件）
- ③ 園の行事及び保育運営について（2 件）
- ④ 園庭の保育環境について（1 件）

以上の内容に対しては、理事会に報告し、第三者委員からの意見を踏まえて会議で検討した結果、以下の内容を確認しました。

- 子どもへの対応については、個々の保護者によって見方、考え方に温度差があるが、保護者の事情や気持ちをしっかり聴き、解決に向けていく。（出席は、園長、主任、場合によっては当時担当保育士も出席）
- 園の説明、保育者の状況説明を交えて、寄り添いながら応答していく。
- 園内でも子どもへの良い関わりを学び合い、職員の共通理解を高めていく。
- かみつきの対応では、特に連絡もれを心配されていたので、連携・連絡もれがないように話し合う。かみつきの現象は、クラス内でもしっかり討議、学び合い、防ぐように努力する。
- 友達同士のトラブルについて 3 件あった。それぞれ事例ケースは違うが、子ども達の間を良く見て、良い方向に導くように指導する。双方の保護者に事実を伝え、分かり合えるよう仲介をとっていく。
- 夏まつりの一部変更については、結果としては好評だった。園児数が多くなり、町内まわりが安全に出来なくなったことと、地球温暖化による熱中症対策にもかかわることも保護者に説明し、理解を求める。
- 新年度の受入れについては、出来る限り保育士人員を手厚くして、親子の心配が少なくなるように努力する。