

令和元年度苦情及び苦情対応（解決）について（まとめ）

令和元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

① 令和2年6月19日(金) 17:00～

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7件の苦情と1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 担任、担当保育士の対応について（7件）

② 園の行事の時の見学マナーについて（1件）

以上の内容に対しては、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。
- 行事については、保育園の方でも毎回、事前に「参加の仕方についてお願い」を出しているが、苦慮・配慮しているところである。この件は、保護者間の意識の問題でもあるので、全体に手紙を開示し、良い工夫、アイデア、意見を募った。結果、口答や手紙での意見が数件出たので、まとめ、保護者へお知らせし理解・協力を求める。（別紙資料）

※特に保育歴が長い新任保育士の指導について

- ① 今回の保育士の対応についての苦情を受けた職員が、ここ1、2年前入職した新任の保育士であった。（7件中5件）保育歴は長いが今まで体得した保育観や対応に違いがあり、保護者より相談される。毎年、新任研修会、職員会議でも学び合っているが、子どもや保護者に安心感をもっていただく為に、本園の特徴である「一人ひとりを大事にする保育」、気持ちの共感・保護者への理解を、場面ある毎に丁寧に説明する。又、園の保育理念も大切にしていることを分かってもらい、保育にあたるように指導、助言している。
- ② 未満児さんの保護者に対して、自分の価値観で話さないでリーダー保育士に相談したり、保護者の背景を考え寄り添うこと。伝え方等を学びながら保護者対応を進めることを指導、助言している。

上記 ① ②の状況は、園長、主任、担任、担当保育士、保護者間で話し合い、保護者の事情や気持ちをしっかり聴き、解決に向けていっているところである。