

令和3年度苦情及び苦情対応（解決）について（まとめ）

令和3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・野ばら保育園ユリックス分園三園の第三者委員会を下記の通り開催した。

1. 開催日時

令和4年6月3日(金) 17:00~18:30

出席者：久保田了司・杉本聖子第三者委員
両園園長、両園主任保育士、ユリックス分園責任者
参加理事・監事の傍聴

2. 保護者からの要望・苦情に関して、それらに対する各園の対応について主任保育士及び園長が報告し、今後の改善課題について検討する。
この会議で検討した内容は、両園合わせて5件の苦情と4件の要望であった。
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
- ② 園周辺の整備と安全について
- ③ 保育士の対応について
- ④ 土曜日の保育利用について

3. 以上の内容について理事会に報告し、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た。

- ① 子ども同士のトラブルは色々なケースがあるが、子どもの発達状況に応じて保育士の関わり、援助の仕方が違っていくことを説明し、クラスだよりや園だよりでも子どもの見方、関わり方を随時知らせていく。又、保護者へは、個人対応の時間を作り丁寧に説明し、保護者の気持ちにも寄り添いながら話し合っていく。クラスでは、子ども同士の関わりをよく注意して見て、よい集団作り、仲間関係になるように導いていけるようクラスや職員会議で討議し、今後も引き続き、園児の個人及びクラス全体により成長があるように見守っていく。

※幼児時代のトラブルは、子どもが育っていく上で、大切な問題解決能力の練習となる。試行錯誤しながら自他の関係を学んでいく時期なので、よりよい仲間関係づくりを丁寧にすすめていくようにしたい。

- ② 用務員（環境整備員）に対して、保護者から送迎中の苦情だったので、本人にその事を伝え、十分に注意して作業を行うよう連絡及び注意をする。本人はとても仕事熱心で前向きタイプなので、そこは認めながらも保護者に対して丁寧な挨拶を心掛け、送迎時間、及び、子どもの活動時間は、より気を付けるよう連絡、連携をとっていくようにする。
- ③ 保育士の対応については、保護者から質問や心配事を伝えられた時、クラス間の連携不足やうまく受け止めきれずにすぐ対処できなかったり、対応が保護者とかみ合わないケースがあった。心配事や相談は出来るだけ早く対処し、子どもや保護者の気持ちに寄り添って聴き、安心して園生活が過ごせるように配慮することを職員間で共有した。連携不足がないように、これからも職員間の報告・連絡・相談（ホウレンソウ）の意識を高めて保育にあたるように全職員に周知徹底する。又、保育園内で起こった発熱、ケガ等も保護者と密に連絡・連携をとり対応にあたる。小さな事柄もお迎え時に連絡をするように心掛ける。
個人情報や子どもの人権に関しては引き続き、学び続けていく。
- ④ 土曜日の保育利用については「保護者への就業支援と子どもの健全育成の関係」を今一度、整理し、運営会議で討議・検討して、園のしおりを見直す。