

令和4年度 苦情・要望及びその対応について（まとめ）

令和4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5年6月2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1件の苦情と2件の要望であった。
第三者委員への相談は1件でした。

- ① 送迎時の園前一般道路の安全な使い方について
- ② コロナ禍のマスク着用の考え方について
- ③ 噛みつきについて

3. 以上の内容について①については園内で検討して、早速改善を図った。又、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 用務員が朝夕立ち、車の誘導をすることにした。保護者にはバック駐車してもらい、前向きで通行の車に気を付けながら発車するよう依頼する。又、2月に駐車場の枠変え工事をし、余裕をもって駐車、発車できるようにした。その後は、駐車と通行の状況が改善され、スムーズに流れるようになった。
- ② マスク対応については、国・県からお知らせがあり、園の方も対応を検討しているところだったので、貴重な意見・提案として丁寧に対応した。又、第三者委員に話を聞いてもらいたいとの要望があったので、連絡をとり話し合ってもらおうと安心された。
4月の新年度説明会で、「マスク使用は個人の判断にまかせる・3歳以上児は食事時間帯はマスクをつける」ことを保護者にお知らせする。又、5月8日以降社会に変化があれば、それに準ずることを伝え、了承してもらった。
- ③ 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、援助の仕方が違うことを説明する。
今回の噛みつきについては、お互い遊びの中でテンションが上がって思わずの行為であったが、迎えの時、保護者に連絡をしなかったのが、要望・苦情として上がった。それに対する対策を職員間で下記の事を配慮・共有していく。
 - (1) どんな小さい事でも自己判断しないで伝え合い、子どもの訴えには丁寧に応答し、体を見たり目で確認する。
 - (2) 3歳未満児の場合、大人の対応責任範囲となるので、これからも保育者がしっかり見て、そのようなことがないように注意する。
 - (3) 現実として起こった場合、お迎え時、きちんとした説明を忘れないようにし、これからも安心して預けていただくよう心配りをする。

令和4年度 苦情・要望とその対応について

野ばら第二保育園

苦情・要望受付	対応・対策
<p>令和4年9月13日（火）</p> <p>◎駐車場前の一般道路の通行について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園の前を通行する時、駐車場の枠がぎりぎりの所にあり、バック発車の時、危険を感じる事が度々あるので、十分気を付けてほしいと近隣の方より要望、苦情がある。 	<p>対策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・用務員が朝夕に立ち、車の誘導をする。 ・保護者にはバック駐車してもらい、前向きで通行の車に気を付けながら発車するよう依頼する。 ・2月に駐車場の枠変え工事をし、余裕をもって駐車、発車できるようにした。その後は、駐車と通行の状況が改善され、スムーズに流れるようになった。
<p>令和5年3月13日（月）</p> <p>◎コロナ感染防止の為にマスク使用について考えてほしい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども達に顔の表情、口の動きを見せる機会を作ってほしい ・マスク差別がないように、みんなで考えてほしい。自分で考える子どもに成長してほしいと思うので、その関係の本や資料を提案させてほしい。 	<p>対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスク対応は、国・県からお知らせがあり、園の方も対応を検討している所だったので、貴重な意見・提案として丁寧に対応した。又、第三者委員に話を聞いてもらいたいとの要望があったので、連絡をとり、話し合ってもらおうと安心された。 ・4月の新年度説明会で、 「マスク使用は個人の判断にまかせる・3歳以上児は食事時間帯はマスクをつける」ことを保護者にお知らせする。又、5月8日以降社会に変化があれば、それに準ずることを伝え、了承してもらった。

令和4年度 苦情・要望とその対応について

野ばら保育園
野ばら保育園ユリックス分園

苦情・要望受付	対応・対策
<p>令和4年8月22日（月） 2歳児女児</p> <p>◎噛みつきについて</p> <p>・園から帰宅後、左肘に噛まれた痕があり、（お迎え時、何も聞いてなかったのに）園で何かあったか、母親から問い合わせがある。対応をしっかりとしてほしいと、父親より要望がある。</p>	<p>対応)</p> <p>母親から連絡を受けて、園で検証した結果、トイレ内のお待ち椅子で待っている時、本人と友達がじゃれ合う内にテンションが上がって、相手から噛まれてしまった。そこで他児のお世話をしていた保育士は、泣き声もなく甘噛みと思い、他の保育士には連絡をしなかった。という事実があった。その状況を母親に説明し、謝罪した。父親が大変立腹され、相手の親に連絡してほしいと要望される。</p> <p>対策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間で連携をしっかりとっていく ・どんな小さな事でも自己判断しないで伝え合う ・泣いたり、子どもの訴えには丁寧に応答し、体を見たり、目で確認する ・お迎えの時、きちんと説明する ・相手方に報告は、3歳以上児になると連絡するという約束(取り決め)があるので、連絡するが、3歳未満児同士の場合、年齢的にも小さいので、「大人対応の責任範囲として、これからはしっかり見て、そのようなことがないように注意することで理解してほしい」と願います。 ・これからは職員間の連携を確実にとって、安心して預けていただくよう心配りをする