

2022年3月31日  
さくらんぼ保育園

## 2021年度（令和3年度）苦情解決第三者委員との懇談のまとめ

### ○日程

第1回：2021年9月29日（水）17：00～18：00

第2回：2022年3月17日（水）17：00～18：00

### ○内容

#### (1) 上半期・下半期の苦情について

2021年度は4件の苦情が寄せられた。

#### ①クラスの子ども同士の関わりと園の対応について

複数名の子どもたちが「〇〇をやっつけようぜ」と話していたことに対してクラスで話し合いをしたところ、昨年（年中）の頃から気になっていた子ども同士の暴力（叩く・からかう等）について園長・担任と懇談をしたいと保護者より申し入れがあった。

- ・暴力は何かあってもいけないことと厳しく伝えてほしい。
- ・相手の保護者にも今回の件を伝え、親子で一緒に考えてほしい。子どもを怒って謝って終わりではなく、本児の心の痛みをわかってほしい。
- ・全て園の責任とし園内で解決しようとするのではなく、保護者に委ねるところは委ねても良いのではないか。当事者と直接話したい。

#### 今後の対応として園から伝えたこと

- ・当事者の保護者一人ずつと面談し今回のことを伝える。場合によっては保護者懇談会を開く。
- ・子どもたちには毎日の生活の中で機会を逃さず繰り返し伝えていく。

#### 職員間で確認したこと

- ・今回のことで担任も改めて子どもの姿や保育の手立てを振り返る中で、気になる姿があった子たちに対して“様子をみる”期間が長すぎたのかもしれないと反省した。
- ・本児とはクラスで安心できる居場所づくりや関係づくりをもう一度丁寧にしていく。

#### ②園のコロナ対応について

- ・受診後一日様子を見るために休むことについて、感染初期には必要だと思うが回復

期で登園確認のための受診の場合でも同様の対応が必要なのか。

- ・園が求める早めの対応に、真面目に精一杯応えているのに、咳や鼻水症状のある子が大勢登園していて腹立たしいし、登園を許している園の対応も許せない。
- ・登園自粛協力について、産前産後や育休中の母親に対する配慮がない。

#### 職員間で確認したこと

- ・受診の連絡を受けた際は必ず休んでもらうのではなくまずは状況を確認し、感染初期なのか、一度は受診しているが症状が改善していないのか、受診し休養もとって回復期にあり登園可能かどうか医師の判断を仰ぐための受診なのか等、聞きながら対応を伝えていく。
- ・想定される状況についての園の対応を事前に分かりやすく説明しておけるよう、フローチャートを作成し配布する。
- ・一方的に園の対応を伝えるのではなく保護者の大変さや困り感にも寄り添いながら思いを受け止め話をしていく。

#### ③園行事について（2件）

- ・運動会の放送内容について我が子の様子が映っていなかった。無観客で行事を行う場合は様子が分かるように撮影してほしい。やはり無観客ではなく観たかった。
- ・ひなまつり会の開催方法について5才児保護者数名より「有観客か無観客かの決定を直前の感染状況で判断してほしい」「5才児だけでも有観客にしてほしい。もしくは当日配信してほしい」「無観客にするなら感染状況が落ちついた時に子どもたちが保護者の前で発表できる場をつくってほしい」という要望書が寄せられた。

#### 職員間で確認したこと

- ・本当は観たかった保護者の思いや、本当は保護者の方にも観てもらいたかった園の思いを互いに分かり合えるよう、丁寧に話をしたり伝え合ったりしていく。
- ・業者に撮影してもらう時は練習日にも来てもらい、事前にカメラの位置や撮り方を双方で確認する。

#### (2) 自己評価について

- ・自分の目標や課題を踏まえ一年間を通して振り返る中で、一人一人が真摯に前向きに努力しその成果を感じたり学びを得たりすることができていた。また、自分一人ではできなかったことも仲間がいたからできたということを実感している職員も多かった。
- ・「こうしたいのにできない」「こうすれば良かったと思うのにできなかった」自分に

悩んでいる職員もいる。反省や課題を感じているのはしっかり自己を振り返っているからであると思うし、悩みがあるのもきちんと保育に向き合っているからこそだと思うので、そんな思いに気づき話を聴いてあげられると良かった。

(3) 園評価（保育園に関するアンケート）について 99 世帯中 79 世帯 回収率 79.8%

- ・温かい励ましの言葉や、園や保育者の対応について率直な思いを寄せてくださった。保護者の方の気づきはより良い保育運営に繋がる貴重な意見なので、真摯に受け止め今後活かしていく。

### 第三者委員より

- ・保護者からの意見に対して、迅速に対応して話を聴いたり、根本にある思いを理解し受け止める対応がされたりしていて良かったと思う。
- ・子ども同士の関わりについては、嫌なことをされている子どもだけでなく、そういう行為をしてしまっている子どもに対して保護者も含めてしっかり対応しフォローができていた。子どもや家庭が抱えている事情を一緒に考えていくことは大切でそれができたことはとても良かったと思う。
- ・園に直接思いを言ってくれるのはとてもありがたいことだと感じる。“言えば気が済む”“聞いてもらえるだけでも良い”ということもあるので、“言える関係性”が大事。そのためにも話せる機会があると良い。コロナにより、集まって話すことができにくくなってしまった。意見を交わすことができないため一方的な考え方になりがちだったり、コロナ禍で子どもも大人もみんな頑張っていてその疲れやストレスから周りへ攻撃的になってしまったりするということもあるだろう。互いの思いを分かち合えると良いし、そんな関係づくりを今後も大事にしていくと良い。
- ・コロナ禍で今まで通りが通用しなくなった分、これまでの保育とは変えざるを得ないことがあったと思うが、それを好機と捉え工夫しながら保育をしてきたり、やり方は変わっても保育の根本的なところはブレずに頑張ってきたと思う。