

2019年3月31日

さくらんぼ保育園

## 2018年度 第三者委員との懇談のまとめ

### 【日時】

第1回：2018年9月27日（木）13：30～15：00

第2回：2019年3月19日（木）15：00～16：00

### 【内容】

#### (1) 園への苦情・要望について

2018年度は4件の苦情が寄せられた。

##### ① 子どもの噛みつきについて(2件)

噛みつきが頻回に起こっており心配で、我が子の傷を見るといたたまれないという思いが連絡帳と手紙で伝えられた。また、「わかってはいるけれど、でも、聞いてほしい」という思いが伝えられたので、両親と園長主任とで懇談をした。噛みつかれてしまったことに対して謝罪するとともに、子どもの姿とクラスの保育を振り返り、保育全体や個々への手立てを見直していくことを伝えた。話をする中で保護者の思いもよくわかり、また、園やクラスの保育についても理解を示してくれていることもよくわかったので、互いの思いや悩みを共有することができた。

##### ② 汚れた衣類について

子どもの下着にうんちがついたまま返されたが、園では洗わずにそのまま持ち帰らせるのかと伝えられた。園ではトイレで排便できる時であればパンツにしてしまう時もあり、パンツにしてしまった時は保育者に知らせず自分でパンツを脱ぐ姿があるので、本児の様子をつかみながら排泄や着替えを一緒に行い安心して伝えられる信頼関係づくりを努めていくことを保護者に伝えお詫びした。

##### ③ 夏祭り（夕涼み会）の中止について

台風予報のため中止とすることを連絡メールで保護者に伝えたところ、「直撃（暴風圏内）でなければ実施可能だったのではないかな。保護者もみんな仕事を調整してきているので多少のことなら実施してしまったほうがよかったのではないかな。子どもも大人も残念」という思いをメールで返信してくれてきた。しかし、そのメールに気付くのが遅く、お詫びをするのが翌日になってしまった。

第三者委員からは、園からの連絡メールは基本的には送信のみだが受信することもあることを特に行事の時は気をつけ注意を払うことと、園行事の中止の判断基準はやはり安全第一で良いのではないかな等の助言をいただいた。

## (2) 職員の自己評価について

みんな悩みや課題もありながらだが、前向きに努力する姿勢が感じられた。職員集団としての質を高めるためにも、職員同士のコミュニケーションや気持ちの通じ合いを大事にしていくことを話し合った。また、職員が疲弊しては保育の質も問われてくるので、まずは職員の心身の健康が大事であることを確認した。

## (3) 園評価（保育園に関するアンケート）について

アンケートは97%の回収率だった。園に対して理解し評価してくださっている意見が多く、また、その上で気づいたことを率直に伝えてくださる方も多くありがたい。真摯に受け止め、保育内容や質の向上に努めていく。