

2022年3月31日

つくし保育園

2021年度 苦情解決委員との懇談のまとめ

○ 日程

2021年10月12日（火）15：00～16：00

2022年3月22日（火）14:00～

○ 内容

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 RSウイルス感染症の対応に不満がある。感染リスクのある1, 2歳児を混合に保育を行った理由を聞かせてほしい。

潜伏期間が4日ある中で、先週の土曜に発症している。この日が木曜日で、発症している子どもたちはほとんど休み、万が一潜伏期間だとしても登園している子どもは健康であること。混合にしても人数が10人である事。他の部屋を全て消毒して環境を整えたい事。を考えて、混合保育を行ったことを伝えた。

保育園の説明を聞いて保護者も納得してくれた。また、散歩について職員1人の引率で出かけないでほしい。という話をされた。現在は単独で散歩には出かけていないことを伝えた。

また、そり滑りは行ってほしいが、県内のスキー場にしてほしいというご意見については、様々なスキー場を下見したが、広さや、交通便、他の団体と重ならないで行うにはこのスキー場が行いやすいことも伝えた。また、感染症についてはその都度詳細を報告していくことも話した。

- ② コロナ対策について保育園から出された内容が保護者の立場を考えていない。

風邪症状や、与薬がある場合について保育園を欠席することは、保護者の就労を考えていない。保育園では、感染症対策は行っているのか。職員はワクチンを接種しているのか。

山梨県の保育園でもクラスターが起きていることを踏まえて、密が回避できない保育園において嘱託医に相談しながら対応を考えてきた。

急遽保護者役員の方と会議を行い、今回お便りを出した経緯を説明した。保護者役員の方は十分理解してくれたが、再度主治医と相談し、与薬に関しては、保育園では行わないが、「主治医が集団生活はできる」と判断した場合においては登園は可能であるとし、再度お詫びと

訂正のお手紙を出した。また、感染対策や職員のワクチン接種状況についてもお便りに記載した。

③コロナの陽性者が出た日、布団を持ち帰ったら、他の子どものタオルが挟まっていた。

もしこの子がコロナに感染していたらどうするのか。こういう時期だからこそ慎重位に扱ってほしい。

職員間で話し合った。普段と違う対応で職員は慌ててしまうのは仕方ない。しかし保護者も言う通り、こんな時だからこそ慌てず慎重に、声掛けしながら対応していこう。と確認し保護者に謝罪と報告を行った。

④散歩先で我が子がけがをした。けがに気づいたのは、保育園に戻ってきてからであった。子どもが転んだ際は、その場で確認してほしい。今回のけがで我が子がトラウマになっている。保育園でも1か月は安静に生活させてほしい。今回の事故について職員で対策を話し合い、保護者に伝えてほしい。

今回のけがに関しては、その場でけがの確認を行わなかったことは、保育士として大きな反省であることを職員みんなで確認した。全ての職員が、自分のこととして再確認していこうと職員全員で話し合った。また、当日をみんなで振り返り、散歩先や、歩く道は年齢に適切であったか。列が乱れたようだが、職員で声を掛け合ったか。等、いくつか反省する点があった。

3月に保護者に事故の経緯と今後の対策について報告することになっていたが、コロナ感染により、4月20日に保護者と担任、事務所で懇談を行い、謝罪と事故の経緯、今後の対策についてお伝えした。

第三者委員からは、コロナ対応ほど気を使い神経を使う事はない。その中で保護者に丁寧に対応していると励ましの言葉を頂いた。大変な時こそ職員間でおしゃべりや、笑いを大切に押してください。若い先生が話しやすく、勤めやすい居心地よい保育園であり続けてください。とありがたいお言葉を頂いた。

## (2) 自己評価について

保育に関しては、コロナ禍の中でも、子どもが「楽しい」と感じられる保育を大切にしてきた。しかし、黙食のもどかしさ、コロナ対策について管理をする言葉がけが多くなったことも苦渋の想いが出された。職員集団として、その人理解の意味、・・例えば、「私の思いわか

ってもらえない」と思う自分。では、この自分は相手をわかろうとしているのか。この双方の思いがあって、その人理解となるのかな。等今後の課題等も出た。

(3) 保護者アンケートについて                      53 世帯中 50 世帯                      回収率 94%

子どもが毎日楽しんで保育園に行くこと、遊びは年齢にふさわしいこと、思いが受け止められていることに関しては、「思う」という回答がほとんどであった。お便りで丁寧にすべての保護者に伝わることに関しては今後も課題である。