

2023年3月31日

つくし保育園

2022年度 苦情解決委員との懇談のまとめ

- 日程
2022年10月26日(水) 16:00~17:00
2023年3月22日(火) 14:00~15:00
- 内容
上半期、下半期の苦情について
2022年度は 3件の苦情が寄せられた。

① 運動会のお便りについて

運動会に兄弟の応援に参加する場合は、「静かにできるなら、参加がOK」というルールは悲しい。参加できる兄弟を選別するようなルールで対応することはしないでほしい。

今年度の運動会は年度初めに旧相生体育館で入れ替え制で行うことをお手紙でお知らせした際、0歳児から4歳児までは保護者1名の参加で、在園児の兄弟に関しては、各ご家庭で保育をしていただくことと、5歳児クラスに関しては保護者2名の参加が可能なので、早い時点から兄弟の保育についての対応をお願いしていた経過もあり、運動会間際の5歳児クラスの兄弟の対応についての要望は、急ではあるが前向きな対応を考えたいため、職員全員で検討して、新たなお手紙を出したことをお伝えした。

保護者の方には、決して参加できるお子さんを選別するのではなく、主役の兄弟ががんばっている姿を見学する兄弟もしっかり応援できるよう親子間でも約束をしてほしい思いでお便りを出したこと、万が一見学している兄弟がぐずったりしたときは職員は必ず対応をすることなどを、翌日の懇談でお伝えした。

その後、連絡帳やお手紙等でやり取りを重ね、園側の考え、保護者の思いを理解しあいながら無事運動会が終了することができた。

② 友だちと生活する中で、我が子がかみつかれた

顔に傷ができて後になったらどうするのか。先生方は子どもを見てくれているのか。いつもひっかく子どもは同じなのか。ひっかく子どもの名前を教えてほしい。いわれた箇所以外にも傷があるのはなぜか。

お母さんの思いを傾聴し、傷をつけてしまったことは、保育者が止められなかったことが

大きな原因なので謝罪をした。園の責任なので名前は伝えないこと、子どもの発達や、まだ言葉にできない子どもの思いなども伝え、子どもたちが気持ちよく関りができるよう、子どもの動きも予測できるよう、保育を行っていきたいことをお伝えした。また、翌日職員間でその時の状況を話し合う中で、保護者にお伝えした以外の傷についても確認し、再度保護者に謝罪した。

話を重ねる中で、保護者の方は、今後は逆の立場になることもあるかもしれないし、丁寧に対応してくれてよかったことをお話しされた。

③ 生活発表会の小学生観覧不可について、園長の対応について

小学生が、生活発表会の観覧ができないという説明が納得できない。配布されたお便りには「各家庭2名まで」とだけしか記載がなく、「小学生の参加はダメ」とは書かれていない。またそのことを電話で伝えた時の園長の対応に不信感を抱いた。連絡帳について聞きたい。保育園の描画の位置づけについて聞きたい。信頼できる職員も交えて懇談を開いてほしい。

要望通りの職員も交え、早急に懇談を行った。

沢登から、前日の電話での対応では、感情がヒートアップしてしまったこと、どう振り返っても保護者との対応ではなかったことを謝罪した。

生活発表会の観客については、コロナ禍の行事の持ち方についても、今年度は、「一歩前へ」を合言葉に進める中で、各家庭2名の参加を実現するが、現在保育園への送迎も小学生以上の兄弟は門の中に入ることをお断りしている中で、行事だけOKにはできないこと。決して差別ではなく、今年度はこのように進めていきたいことをお伝えした。

連絡帳の記載をもう少し子どもの姿、保育の姿、意図が伝わるようにしてほしいというご意見には、ここ数年、組合を通して「事務の軽減の一環」として“連絡帳に代えて”という形で保育をお伝えしてきたが、もう少し、意識をしながら、子どもの姿や保育を保護者の方々が感じられるよう工夫していきたいことをお伝えした。

描画に関しては、つくし保育園では、経験、体験したことを表現し、その表現を話し言葉につなげていく大事な活動と捉えている事をお伝えするとともに、事務所として各クラスの対応に関して丁寧に関わっていなかったことをお詫びし、今後、職員間で、「理念」として掲げて大切にしている活動を話し合い、確認しあい、みんなのものにしていくことをお伝えした。

第三者委員からは、

保護者支援を行いながら、保育の充実ができればいいですね。というアドバイスをいただいた。

また、どんな時でも職員で共有し、職員全体の考えや方向性を定着していることは今後も

続けてほしいことが話された。

少しずつ“WISH コロナ”になる中で、子どもの命を守りながら今までのように楽しいつくし保育園であることを応援しています。と伝えられた。

(2) 自己評価について

新園舎になり、安定した経営の努力は今後も続けていきたい。

保育に関しては、子どもが「楽しい」と毎日生き生きできることを大切に行ってきた。常に保育を振り返り、「子どもが主体性をもって遊べること、楽しい活動」につなげていきたい。

職員間でも“その人らしさ”や共感、共有、多様性“等感じる機会が多かった。相手の意見を冷静に聞き、言葉の裏にある要求を見つけられると自分自身もすっきりし、相手と向かい合うことができる。職員間少しでも分かりあうこと、知ろうとすることが、子どもの幸せにもつながる。

(3) 保護者アンケートについて 57 世帯中 51 世帯 回収率 89%

書面等を通して、全ての保護者に理解していただくことは、今後も大きな課題である。

コロナ禍における行事は保護者に理解していただくことは今年度も課題であった。来年度においては、子どもを真ん中に保護者、職員が繋がれるよう大切にしていきたい。未提出の 6 世帯の思いも感じながら、今後も子どもたちや保護者の方々に信頼していただけるよう、努力をしていきたい。