

令和5年度 赤間保育園第三者委員会の報告

令和5年度赤間保育園では、第三者委員会を、下記の通り開催いたしました。

1. 開催日時

①令和5年 11月 27日（月） 13:00～13:40

②令和6年 5月 10日（金） 13:00～13:50

*どちらも、リモートによる開催

2. 苦情・要望件数

①前期（4月～9月）②後期（10月～3月）の保護者からの「意見・要望・苦情」として13件。

その内容と、対応について報告し、今後の課題改善に向けた取り組みについて確認・共有をいたしました。

なお、この1年間、保護者からの第三者委員への直接の相談はありませんでした。

3. 出席者

竹下秀俊委員、那須信樹委員（前期）、永渕 美香子委員（後期）、小方圭子園長、桑野直巳副園長、塚田叔子副園長

主任保育士 次郎丸美紀、主任栄養士 寺山沙希

4. 報告内容

①意見・要望・苦情内容

- 1) 怪我をした状況を見ていなかったことについて
- 2) 保育者の言動に不安を持たれたことについて
- 3) 保育者の子どもへの関わり方に不安をもたれたことについて
- 4) 嘔みつきによる怪我が3件続いたことについて
- 5) 嘔みつきの件を、想像で伝達をしたことについて
- 6) 嘔みつきの怪我について
- 7) アレルギー疾患のある園児の保護者に寄り添えていなかったことについて
- 8) パンツへの移行に対しての不手際があったことについて
- 9) 登園しぶりについて
- 10) 登園しぶりについて
- 11) 同じ園児から怪我をさせられたことについて
- 12) 同じ園児から怪我をさせられたことについて
- 13) 担任間の引継ぎ不足と担任と保護者のコミュニケーション不足について

②苦情・不満・要望・意見等を解決するための仕組みに関する規程について

- 1) 苦情・不満・要望・意見等を解決するための仕組みに関する規程の変更を保護者に説明し、今後は規程を基に進める。

5. 第三者委員の方々からの助言

- ①トラブルに対しての情報共有は必須である。また、何かトラブルが起きた際には、子どもに対しても、保護者に対しても、職員に対しても、感情的ではなく丁寧な言葉遣いをし、相手の立場を思いやった行動がとれるようにしておかなければならない。緊急事態は急に起こるものなので、なおのこと、日頃から気を付け、心掛けておかないと、言葉遣いは一朝一夕では直らない。どんなに親しい間柄でも赤間保育園内では、優しい言い方や正しい言葉を遣えるようにしなければならない。そのような話し方を普段からしていくことで、自分の心を優しく、整えていく必要がある。
- ②怪我が起きてしまった後の対応としては、保護者へ、怪我の内容について客観的事実を正確にそして速やかに伝えることが最善の行動である。全てをきちんと把握できていないにも関わらず、推測で物を言うことは慎むべきである。
- ③赤間保育園では、保護者から、ちょっとしたことでも相談しやすい環境が整っている。先生方に信頼があるからこそ、言いにくいことであっても保護者から園側に『わかってもらいたい』『対応してもらいたい』気持ちが伝えやすい環境になっている。引き続き、園側に伝えやすい雰囲気にしておく必要がある。保育園側は、申し出があった際には真摯に向き合っているため、このまま続けて欲しい。その途中経過を保護者の方に伝えていくことで、保護者と分かり合うためのコミュニケーションを取ることができる。何かあっても大丈夫という安心感を保護者に与えることができる。
- ④マニュアルや引き継いだ内容の確認を日頃から行う必要がある。また、そのマニュアル等は簡単に確認できるものが良いため、カードのようなものに簡潔に記載したものを共有することを習慣化してはどうかと思う。
- ⑤子どものことを毎日語り合うことは、保育者にとって、とても大事なことである。経験が少ない保育者にとっては、経験のある保育者の話を聞くことでよい情報収集になり、雑談の時間があることでより良い雰囲気にもなる。

6. 具体的な改善に向けて

第三者委員の方々よりいただいたご意見を基に、赤間保育園では問題の早期解決に向け、直ちに関係職員で話し合いを持ちました。2回にわたる第三者委員会での検討を経て、下記のことについて全職員で確認・共有しました。

- ①日々のクラスミーティングで、その日の保育の振り返りや共有すべき情報の伝達・確認をより丁寧に行う。
- ②園での子どもたちの様子については、降園時に丁寧にお話をするを大切に考え、取り組む。
- ③年度初めの引継ぎ内容をクラス会議や日々のミーティングで確認するようにする。
- ④「伝達カード」の利用や対面での話を必ずすることで、保護者とのコミュニケーションを密に行う。

保護者の皆さまからいただいたご意見・ご要望・苦情に学び、保育の信頼関係の充実に努めます。

以上

令和5年度利用者アンケートの報告

1. 利用者（保護者）アンケートの結果（令和6年2月1日～15日実施）を報告いたします。尚、この保護者アンケートは5月10日(金)に開催しました第三者委員会にて報告した内容です。

- ①連絡帳がないので、日々の子どもの様子をもっと伝えて欲しい。伝えてくれる先生と伝えてくれない先生がいる。先生によって、保護者とのコミュニケーションをしっかりとれるかとれないかが違うので、ちゃんとできる先生の時は安心できる。→保護者の方々が送迎時にはクラスに入るようになって、子どもの様子を話すようにしているのですが、保育者で違いがあるようです。再度、どの保育者からも子どもの様子を話すように、そして保護者の方々としっかりとコミュニケーションを取るようにいたします。
- ②人数が多いからか、伝達ミスが多すぎて困っている。アプリの導入もされたが改善されず、残念です。→特に朝の出欠のことだと思います。再度、保育者にはアプリをしっかりと見る事と、出欠の連絡を受けたときは、必ずクラス担任に知らせ、共有するように徹底いたします。
- ③感染症の園児数のお知らせが、保育園内の掲示板でのみしか確認できないため、アプリ内で把握できるように改善していただきたいです。→感染症の園児数については、毎日更新しております。玄関ホール内の感染症掲示板にてご確認ください。なお、病院受診の際に、流行している感染症をお知りになりたい場合は、園にご連絡いただきますとお伝えいたします。
- ④たくさんの園児がいる中で、先生方に余裕がないと感じる時があります。先生方に余裕があればおおらかな対応や、各家庭の悩み事など何気なく相談できるのではと思います。クラス担任、担当だからと縛られるのではなく、すべての先生方がチームとして動けるのが一番理想的だと思います。毎日朝早くから遅くまで仕事をされている先生方を見るのも心配ではあります。プライベートが充実していれば、子どもたちへの余裕が生まれるのかと思います。→保育者に「余裕」が持てるように、まずは勤務時間を遵守するようにしていきます。そして、「チームで保育」をさらに徹底いたします。
- ⑤体操服を運動会の時ぐらいにしか使わないのはもったいない気がします。それなら、2セット程買って、体操服登園がいいと思います。→フレンドリーコンサートと運動会で使用します。体操服を登園で利用されてもかまいません。
- ⑥お遊戯会やフレンドリーコンサートでたびたび思うのですが、クラスごとの発表が長く感じる場合があります。演目の中の5～6グループに分かれて同じようなことを繰り返し見るのは少々疲れます。低年齢クラスは1～2グループ減らして演目の縮小をしてもいいと思います。歌に関してもきっちり2番3番まで歌わなくてもいいのではないかと思います。→検討中
- ⑦習い事（スイミング）の送迎車の受け入れがあったらいいと思います。（他の保育園でされているようなので）→赤間保育園では、習い事の送迎車の受け入れはしていません。
- ⑧ひとつだけ些細なことですが「こうすればいいのでは」と思うことがあります。運動会で、親子で競技する際、親が中々来ないため先生が探していることがあります。この時スピーカーを使い声掛けができたらなと思っています。→親子競遊では、スピーカーでも呼びかけをしています。

2. 第三者委員の方々からの助言

- ①アンケートについて、保護者が保育園の取り組みに関心を持ってアンケートに記入してくれている事はとても素晴らしい事である。色々な意見があるが、それらを受け入れる場を持ち、改善に向けて発信できる場があると良いと思う。アンケート評価も高いので、具体的に良いところを共有すると新入園児の保護者も安心すると感じる。例えば、6年間保育園に通っている保護者から「赤間保育園に入って良かったこと」のコメントをいただき、それを全保護者に発信することで、さらに安心感を与えることができると思う。