

2023年度 第2回 苦情処理委員会

日時 1月29日(月) PM2:00~3:00

場所 ちどり保育園 会議室

出席者 第三者委員(原田秀一)(井上准子)

園長(井上邦子) 主任(中村智絵)

《議題》

1) 今まで(8月~1月)の経過報告

◎保護者からの苦情と対応

◎ 仲間関係のケース

・5歳女児が保育園から帰宅後、クラスの5歳児男児2人に嫌な言葉を言われとても傷ついたとの相談があった。まずは、当事者である子どもから話を聞き、保育の中でも子どもたちと、相手が嫌な気持ちになる言葉遣いについて話をした。

改めて子どもの発達過程を踏まえ、保育の中でどのように助けていくか。仲間関係をどう育てていくか、職員間でも共有をした。保護者にも状況を伝え、今後の対応について確認をした。(11月)

・2歳男児の「かみつき」「押し倒す」等が続く事に対して、心配であると他の保護者から相談があった。2歳児期の発達の姿と普段の子ども同士の関わりの様子を伝えた上で、何を大切に、どのように対応しているかをエピソードも交え話をした。

それぞれの保護者に対して、話をする時間を取る中で、子どもたちの行為だけでなく気持ちにも寄り添うこと。保育の中での対応について理解をしてもらった。引き続き、園と家庭とで情報共有しながら保育をしていくことを確認した。(12月)

◎ 安全衛生に関すること

園内でインフルエンザが流行している時期。園の対応が心配との苦情が区役所にあった。(匿名) ➡ インフルエンザが流行し始めた段階で保護者には注意喚起の一斉メールを配信した。保育もインフルエンザが流行しているクラスと、そうでないクラスが合同にならないように、可能な保育体制の配慮はしている。しかしながら、早朝や延長保育の時間帯は合同にならざるを得ない。子どもたちとも手洗いやうがいの励行など配慮している。園の状況・対策について、もっと発信し理解してもらえるようにしていく必要がある。

◎保護者との連携

※ちどりの保育の歴史(保育理念)は、コロナ禍を経た今だからこそ、ますます重要なテーマになっている。来年は法人、ちどり保育園が出来て50周年の節目を迎える。OB同窓会との共同で50周年行事の実行委員会もスタートしている。園としても、この機会に歴史を振り返り、引き続き「共育て共育ち」を大切に保護者との連携で保育運営をしていく。

- ・行事や係活動での父母の会との連携
- ・お父ちゃんとの連携(竹馬づくり、平和夏まつり等)

- ・障がい児保育、育児支援、保護者の心のケア、虐待、異文化コミュニケーションの対応
- ・保育運動での共同（署名活動・「子どもたちにもう1人保育士を」運動）
 - ➡ 保育運動の集会やパレード、議員懇談など積極的に動いてもらっている。

◎安全と衛生の対策・危機管理

- ・日常の保育環境における安全点検と対策（園庭・室内）
- ・ヒヤリハット、事故の検証と情報共有⇒ 2023年度の傾向と対策について説明
- ・避難訓練（火災・水害・地震・不審者 等）

※不審者対応については、昨年の避難訓練の気づきや課題をふまえ実施。

環境整備、職員、保護者との連携等、具体的な対策を整理する。

- ・コロナ、ノロウイルス対策

●一人ひとりを尊重した保育をめざして

- ・全国的なニュース「園児置き去り事故、不適切保育」を受けて。
 - ➡ 法人の綱領、保育要綱「一人ひとりを尊重した保育」を再確認、徹底する。
- ・人権をまもる行為、言葉かけ、保育を再点検する。
- ・保育内容の充実、職員間の連携（心理的安全性のある職場づくり）
アサーティブコミュニケーション
- ・国、自治体に保育制度（職員配置基準）の改善を要求していく。
ゆとりをもって保育ができる体制づくりを！（署名、対市懇談、等）

◎保育方針の理解

- ・異年齢保育実践の積み上げ。（3.4.5歳児は7年目・1.2歳児は5年目）
実践の中で見えてきた子どもの姿（子ども同士の育ち合い）や、その中で何を大事にしたいのかを保護者に発信していった。まだまだ実践を積み重ね、保護者と共有していく必要がある。信頼関係を基盤に保育の専門的力を高めていく。
⇒ 保護者の理解を得る為には、子どもの姿（保育の実践）からである。
子どもの発達や仲間関係などもふまえ、大切にしている保育を伝えていく。
- ・法人の綱領を保護者と共有する。「子どもたちの健やかな成長を保障する平和で民主的な社会」の実現のためにも、今の情勢を知り考え、保育子育て、平和についての思いを語り合い、子どもたちのしあわせを願うすべての人たちと力を合わせていく。➡平和の集い（7月）
- ヒヤリハット、怪我の傾向と対策（別紙参照）

◎地域との関係

- ・日頃から近所の方には、騒音、駐車場の混雑等で迷惑をかけているため、園での子どもたちの様子を書いたニュースを配布予定（3月）