

# 2024年度 第1回苦情処理委員会

日時 6月17日(月) 14:00~15:00

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(4月~6月)の経過報告

※ 「苦情処理委員会」にかける事例はなし。

◆ 2024年度「園のしおり」で(苦情解決のしくみ)(第三者委員)(連絡先)(園の体制)等を明記し保護者に配布。会議室入り口にも掲示し、今年度の苦情処理委員について保護者に周知する。

#### ① 安全と衛生の対策・危機管理

◎ 緊急時(感染症関連・災害等)の保護者への連絡方法については sigfy(保護者専用)で情報発信をする。(安全確保・送迎等)

➡園説明会・園だよりで発信。

#### ・感染症の対策と情報の提供。

【夏の感染症】6月に入り乳児を中心に嘔吐下痢、溶連菌感染症等、夏の感染症が流行っている。

・熱中症予防(帽子・水分補給・活動時間の調整や休息・体調管理等)

・夏季はシラミ・とびひ・水いぼ・食中毒等、環境衛生面に気をつけていく。

蚊の対策⇒5月~「モスキートマグネット」稼働を開始したが不具合により修理に出している。虫刺されは保護者も心配し苦情にもなりやすい為、出来る対策をしていく。その他、蚊を発生させない為の園庭整備をする。(樹木の剪定・水たまり除去等)虫よけ、蚊取り線香、個人対応

【避難訓練】火災だけでなく地震、水害、不審者対策も想定し毎月、避難訓練を実施する。

#### 【風水害】

・昨年度(2023年7月10日(月)):大雨洪水警報発令、原田2丁目にも開園前に避難指示が出た為、休園の措置をとった。また、1999年には床上浸水の被害があった。水害の歴史を職員、保護者とも共有し今後の防災対策に繋げている。(避難訓練や園だより)

※ 災害時の対応については、情報収集、行政や保護者への連絡、避難時の対応、備蓄品・持出品の確保、職員間の連携について確認する。

職員の連絡網については、4月の職員会議にて確認をした。

### 【ヒヤリハット・事故対応】

- ・事故の対応：子どものケガや事故についてはヒヤリハットも含め問題点を共有し、事故防止に努める。(定期的に会議の議題とし組織化する)

※ 別紙参照

### ② 保育方針の理解

- ・保育の中で大切にしたい事を保護者と共有していく。(送迎時・懇談会・公開保育等)
- ・6月8日(土)：幼児クラスの公開保育を実施。

園児の遊びの様子を観察し学習をした。保護者もワークショップを通して遊びの体験をしてもらい遊びの大切さについて学習した。その他、食の学習と試食・オンライン講座。両親2人での参加も多く、保育理解と保護者同士の交流にもなっている。今後も公開保育やクラス懇談会での保護者との学習、交流を大事にしていく。

- ・特に新入園児保護者への支援は、信頼関係をつくりながら継続した声掛けをしていく。共に子育てをしていく関係づくり。
- ・子ども同士の関係、保育の中で大切にしている事や発達、手立てなど保護者にも伝えていく。
- ・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。

- ・ちどり保育園は今年度50周年の節目を迎える。法人、園の歴史を振り返り、未来に繋げていくことを意識的に職員、保護者と共有していく。

「共育て・共育ち」の営みを大切に、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。今の情勢を知り考え、平和についての思いを語り合う。

(7・8月：平和を考える月間)

### ③ 保護者との連携

#### 1.2 歳児クラス事例

- ・個人ロッカーに入れていたTシャツが紛失したと保護者より苦情があった。同時期に汚れ物の入れ間違いもあった。新年度の慌ただしい保育の中だったが、このような事例は極力なくす努力をしないといけない。改めて、職員間で再発防止の確認をした。また、保護者に対しても持ち物の記名があるか、他の子の持ち物が混入していないか等、確認をしてもらうよう発信をした。持ち物の管理については、園と家庭で一緒に取り組んでいく。

### ⑤ 個人情報保護について

(ニュース等の配布物・写真撮影・HPへの掲載について配慮)

- ・個人情報に関わる配布物については、シュレッダーにかけ処分するように対

応をしている。

- ・個人情報に関わる書類、写真、SNS の管理（職員に徹底）
- ・今年度より紙面で配布していた園だよりを sigfy と掲示板を併用して発信する。

#### ⑥ 行政・専門機関との連携

- ・療育センターより訪問支援
- ・職員の療育機関の見学
- ・家庭での虐待等、支援の必要な家庭については、児童相談所と連携しながら把握、サポートしていく。

#### ⑦ 地域との関係づくり

- ・コロナ禍で地域の行事もなく繋がりが途切れたところから、少しずつ復活している。地域の夏まつり・人形飾りにも参加予定。  
（よりどり・父母会バザー等・ゴミ拾い散歩レク活動も実施）
- ・ふれあいサロンも「ひまわり原田」からの参加もあり、地域の繋がりを大切にしている。  
⇒ 地域の中の保育園として、どのようなつながりが持てるか今後の課題。
- ・50 周年行事の際には、地域の方にも何らかの形でお知らせしたい。

※ 苦情、要望等があった場合は苦情処理委員会で検討する。

※ 定期的に会議をひらく。 \*緊急の場合は随時開催する。

※ 次回開催は 11 月予定。