

2025年度 第1回苦情処理委員会

日時 7月28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(杉本佳彦)

(井上准子氏は欠席のため後日報告)

園長(井上邦子) 主任(大津宏美)

《議題》

1) 苦情処理委員会の役割について

※ 別紙資料あり

2) 今まで(4月~7月)の経過報告

※ 「苦情処理委員会」にかける事例はなし。

◆2025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。

※ 6月15日~ 第三者委員の交代

原田秀一氏 ➡ 杉本芳彦氏 に変更になった事を保護者に周知した。

◆苦情の事例

(幼児クラス)子ども同士のトラブルによるひっかき傷、たんこぶができたことによる苦情が2件あった。乳幼児期の発達を踏まえ。子ども達は仲間と関わり合いながら、その関係を広げていくこと等、保護者にも丁寧に伝えた。また、保育の中でも大切な視点として、再度、職員間で共有する。

3) 安全と衛生の対策・危機管理

・感染症の対策と情報の提供。

【夏の感染症】りんご病、アデノウイルス RS ウイルス等、夏の感染症も流行っている。

・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」を稼働したが故障。

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】

- ・近年は、原田 2 丁目にも大雨による洪水警報発令。避難指示や休園の措置をとるケースも増えている。
- ・1999 年の水害の歴史を職員、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。

【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)
- ・ちどり保育園は昨年度 50 周年の節目を迎えた。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る。
「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っていきたい。(7・8 月：平和を考える月間)

⇒ 7/19：子ども夏祭り・平和のつどい開催

戦後 80 年の節目の年であるため、語り部の「吉崎幸恵さん」の話を聞いた。
改めて「平和」について職員・保護者が考える機会となった。

③ 保護者との連携

- ・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、

④ 異文化コミュニケーションの対応

- ・外国籍の子どもが年々、増加傾向にある。
現在、中国：1 人　ベトナム：4 人　パキスタン：2 人　ネパール：6 人
計 13 名が在籍

宗教食の対応、コミュニケーションの難しさなど、行き違いによる問題も出てきている。日本語が話せない外国籍の保護者については、翻訳機でのコミュニケーションである。日本語の書類、お便り（ニュース）は、なるべく対話で伝えるようにしているが、今後、簡単なお知らせやニュース、緊急情報を翻訳できないか検討中である。

父母の会でも会費の集金や文集の作成などで、意思疎通が難しい問題となっている。園としても、園の方針や子どもの様子、発達など出来るだけ伝わるように努力して、喜びも一緒に共有していきたい。

6月に職員対象に日本語教師の方を迎え、異文化理解についての学習会を実施した。

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、シュレッタ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）

⑤ 行政・専門機関との連携

- ・療育センターより訪問支援
- ・障がい児親の会（はないちもんめ）の実施
- ・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。➡ 支援の必要な家庭が増えてきている。

⑦ 地域との関係づくり

- ・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
- ・現在、送迎時の駐車場待ちの苦情などは、ほとんどない。
⇒ 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。

※ 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17日予定。