

2025年度 第2回苦情処理委員会

日時 11月17日(月) 13:30~14:30

場所 ちどり保育園会議室

出席者 第三者委員(杉本芳彦)(井上准子)

園長(井上邦子)主任(大津宏美)

《議題》

1) 情勢・情報共有

●10月:田川市の保育園で10人の保育士が児童虐待したとの報道があった。

福岡市からも「保育所等における虐待を含む不適切保育防止の徹底」について通知がきた。園内でも職員会議の際に、全職員で確認した。

(日頃より、一人ひとりの人格を尊重する保育を目指している。

→保育の振り返り:自己評価あり。

今般の児童福祉法改正により、保育所等の設置者及び職員は、職員による児童虐待に該当するおそれのある行為を把握した場合には、速やかに市町村又は、県に報告・通報することが法的義務となった。

2) 今まで(8月~11月)の経過報告

※ 「苦情処理委員会」にかける事例はなし。

① 苦情対応事例

◎乳児クラス(10月)

夕方、ホールでの保育中に2歳児女児が友だちとぶつかり、口を打った。

歯に異常はなかったが唇を切って出血していた。担任の対応についての苦情があった。

⇒担任(副主任)と園長で詳しい状況の説明、謝罪をした。日頃の心配事も出してもらい安心された様子だった。日頃からのコミュニケーションを大切にしていく。

◎幼児クラス(10月)

4歳児女児が、遊んでいる時に、同じクラスの3歳児男児にかみつかれた。

今年度、同じ子どもからの噛みつきが続いていたため、その都度、謝罪、説明をしていたが苦情となった。子ども同士の日常の関わりや発達段階、その中で、保育士はどのように関わっているか、今後の見通しも含め丁寧に伝えた。両者の保護者同士の関係についても仲立ちとなっていく。

※保護者の怒りの表出の仕方については、時に、職員を萎縮させカスタマーハラスメントと言わざるを得ない。今回のケースに限らず、以下のような行為は精神的に職

員を傷つけ、保育士等の離職、保育士不足、支援の質の低下へとつながる。より良い保育実現のためにも、お互いを尊重し合う姿勢は守っていかなければならない。

- ・ 人格を否定したり屈辱的な言動をしたりする。
- ・ 子どもの前で怒鳴る。
- ・ 長時間にわたり理不尽な要求を繰り返す。



「福岡市子ども未来局」か「福岡市保育協会」としても保育施設に掲示できるポスターを検討中。

感染症の対策と情報の提供

【冬の感染症】11月に入りインフルエンザの罹患者が数名出ている。

今後の行事については、バス遠足でのマスク着用、もちつきの手洗い消毒等を徹底していく。

【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、避難訓練を実施した。9月には、園庭で炊き出しの訓練も兼ねてご飯・カレーライスを作った。非常用おやつも提供し、今後の備蓄計画に繋げることができた。

【風水害】

- ・ 大雨による河川氾濫の危険がある為、今年度は、8月と10月の2回、原田2丁目に避難指示が発令された。1999年には床上浸水の被害経験がある。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。

※ 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した。

【ヒヤリハット・事故対応】 別紙参照

- ・ 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、事故防止に努めた。

① 保育方針の理解・保護者との連携

保育の中で大切にしたい事を保護者と共有していく。

(9月、10月：わくわく広場) 子どもの身体の育ちを大切に園と家庭で取り組んだ。

● 10月18日(土)AM 上クラス「わくわく広場」

箱崎公園に荷物を運搬し会場準備も終了。集合し開始前に想定外の雨が降った。一時は中止も考えたが、結局、雨の合間をぬってプログラムを短縮し行った。

保護者の中には対応についての不満を持たれている方もいた。
雨天時の対応、開催場所、内容については次年度の課題とする。

- ・今後、12月に下クラス懇談会・1月に上クラス懇談会・子育てを伝える会の予定。
- ・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。
- ・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。
- ・外国籍の子どもも増えてきているので、保育の中でも異文化理解が必要になっている。障がい児保育とあわせて、一人ひとりを尊重した保育を追求していく。
- ・、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。

② 地域との関係づくり

(10月) ちどり保育園 HP のお問い合わせフォームに苦情のメールが届いた。

園内で外遊びをしている子どもが、木の棒を園の外に投げて遊んでいる子どもがいた。小学生たちも通る道で万が一木の棒が当たったらと思うと、大変危険な事です。幸い、その時間帯は通行人が少なかった為、誰にも怪我はありませんでしたが、何を見て保育されていらっしゃるのでしょうか？
もう少し、一人ひとりに目を向ける必要があるかと思えます。

➡ お知らせ頂いたお礼と今後の対策について返信した。

③ その他

次回開催は3月予定。