

令和 2 年度赤間保育園・第二赤間保育園合同第三者委員会の報告

令和 2 年度赤間福祉会では、赤間保育園第二赤間保育園合同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 2 年度 11 月 13 日（金曜日）13：30～15：00
- ②令和 3 年度 5 月 7 日（金曜日）新型コロナウイルス感染拡大防止の為、リモートによる開催 14：00～15：20

2、苦情・要望件数

- ①前期（4 月～9 月）②後期（10 月～3 月）の保護者からの苦情・要望の内容とそれらに対する各園の対応について報告し、今後の改善課題について確認・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 0 件でした。

3、出席者

竹下秀俊委員、那須信樹委員、両園長、赤間保育園副園長、両主任、第二赤間保育園副主任

4、検討項目

この会議では、両園で合わせて 8 件の苦情 1 件の相談に関して検討しました。

苦情内容

- ①登園時の保護者対応について
- ②怪我防止の改善策について
- ③職員の対応について
- ④職員の子どもに対する関わり方について
- ⑤怪我が起きた後の対応について
- ⑥職員の雰囲気について
- ⑦降園時の保護者対応について
- ⑧唾を掛けられることについて・足を舐められることについて

相談内容

- 5 子ども同士のトラブルについて

5、検討内容

以上の内容に対して、第三者委員からの意見を踏まえて協議・検討した結果、職員間の情報共有と迅速な対応、専門職としての在り方について以下の内容を確認しました。

苦情①⑥⑦ コロナ禍の中だからこそ、改めて職員による日頃からの保護者や子どもへの明るく丁寧な関わりを意識することを再確認しました。

苦情④ 専門職としての関わり方について職員間で確認し合い、子どもの発達や言動を理解し、その時々に応じた適切な関わりを確実に行うことを確認しました。

苦情②③⑤⑧ 普段から保護者の方とのコミュニケーションの充実を図り、園での取り組み等についても保護者の方と共有できる伝え方を工夫するとともに、保育士が伝える伝達方法についても見直しを行いながら充実していくことを職員の中で確認しました。

相談① 保護者間での SNS 利用に関するマナーやルール等について、園側より手紙で保護者の方へ周知徹底をしました。

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もとに、赤間福祉会の両園とも、いずれの問題に対しても早期解決に向け、ただ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において下記のことについて確認・共有しました。

①職員一人ひとりが専門性を高く持ち、保護者や子どもたちに対する丁寧な言葉かけに細心の注意を配り、保育を行うこと。

②コロナ禍においても明るく丁寧な関わりを意識し、保護者とコミュニケーションを積極的に職員からとっていくこと。

③保育園からの情報発信が一方通行にならないように保護者の方と共有する場を増やし、日々保護者への細やかな伝達を職員一人ひとりが意識して行うこと。

④園に関わる全ての人が心地良く生活が送れるようにルールやマナーの丁寧な周知と共有をはかり続けること。

以上今後も引き続き保護者及び地域の皆様からいただいたご意見・ご要望・苦情に学び、保育及び地域社会との信頼関係の充実に努めます