

平成 31 年（令和元年）度 赤間保育園・第二赤間保育園合同第三者委員会の報告

「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」

平成 31 年（令和元年）度 赤間福祉会では、赤間保育園・第二赤間保育園合同の第三者委員会を下記の通り、赤間保育園において 1 回、書面における意見交換 1 回の計 2 回開催しました。

1、開催日時

①令和元年 10 月 29 日（火曜日） 14：00～15：00

②令和 2 年 4 月 18 日（土曜日）～5 月 7 日（木曜日）新型コロナウイルス感染拡大防止の為、書面による意見交換を実施

2、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検討いたしました。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、出席者は、竹下秀俊委員、那須信樹委員、両園長、両主任、両副主任でした。

4、この会議では、両園で合わせて 16 件の苦情と 2 件の意見に関して検討しました。

苦情内容

- ①4 月の誕生日会の時間変更について
- ②駐車場から園までの歩き方について
- ③早出職員の勤務体制について
- ④おもらしをした際のパンツとおねしょシーツの洗い方について
- ⑤登降園時の手つなぎについて
- ⑥病気の際のお迎えについて
- ⑦土曜保育利用の有無について
- ⑧衣服が汚れた時の対応について
- ⑨遅出職員の勤務体制について
- ⑩遅出職員の園児に対する言葉かけについて
- ⑪居残りの時の対応・鬼のお面を壊されたことについて
- ⑫保護者連絡について
- ⑬嘔吐した時の服が返ってきていない件について
- ⑭友達の保護者から苦情を言われた件について
- ⑮園庭用の玩具の片づけ及び、園周辺の安全管理について
- ⑯衣服の返し忘れの件について

意見内容

- ①降園の送迎について

②歩行マナーについて

5、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。

① 連絡・伝達の実をなくす為、職員間で早期に情報共有をし、周知徹底を図ることを確認しました。

苦情②と⑤・意見①と② 登降園の際について、送迎時や歩行のマナーについて書面にて伝え、保育者が送迎時に定期的に道路に立ち、注意喚起を促すよう体制を整えました。

③保育者のシフト体制について、前日までに職員配置の確認を行うように確認をしました。

④と⑧と⑬ 業務事柄を最後まで責任をもって行うとともに、職員間での連携を密にすることを確認しました。

⑥ 入園当初の子どもは、様々な感染症や病気発症のリスクがあることを踏まえ、入園時に手紙の配布をすることを確認しました。

⑦ 土曜保育の申し出については、事務室・職員室で受理することを職員間で周知徹底を図ることを確認しました。

⑨ ドアの鍵の施錠を確実にを行うことを確認しました。

⑩と⑪と⑭ 子ども・保護者への保育者の対応や言葉掛けの在り方を全職員で確認し、連絡に関しては迅速かつ誠実な対応を心掛けることを周知しました。

⑫ 周知徹底を怠らないようにすることを全職員で確認しました。

⑬ 職員間での報告・連絡・相談の徹底を行うことを確認しました。

⑮ 戸外遊びの際、職員や子どもたちと一緒に片づけを行い、最終的な点検を保育者が丁寧に行うことを確認しました。

⑯ 保護者からの伝達事項等は、迅速に他の職員や園長・主任に伝え、クラス間での共有ノートなどを活用し伝達の漏れがないようにすることを確認しました。

6、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の解決に向け、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をしました。

①職員一人ひとりが日常的に報告・連絡・相談の徹底を図り、情報の共有を周知徹底することに努めることを確認しました。

②職員一人ひとりが保育士としての専門的な意識を高く持ち、保護者や子どもに対する言葉かけにも細心の注意を配り、保育を行うことを確認しました。

③それぞれの保育園が地域の中にある保育園であるということを全職員が意識し、地域住民の方々への丁寧な説明と対応を心掛けていくことを確認しました。