

## 令和4年度 赤間保育園第三者委員会の報告

保護者の皆さまからいただいたご意見・ご要望・苦情に学び、保育の信頼関係の充実に努めます。

令和4年度赤間保育園では、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4年11月25日（金） 11：00～11：30

②令和5年 4月24日（月） 13：25～14：00

\*どちらも、新型コロナウイルス感染症予防のため、リモートによる開催

### 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「意見・要望・苦情」として13件。

その内容と、対応について報告し、今後の課題改善に向けた取り組みについて確認・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ありませんでした。

### 3. 出席者

竹下秀俊委員、那須信樹委員、小方圭子園長、桑野直巳副園長、塚田叔子副園長

主任保育士 次郎丸美紀、主任栄養士 寺山沙希

### 4. 報告内容

①意見・要望・苦情内容

- 1) 下唇が腫れていたことについて
- 2) 衣服の入れ間違いについて
- 3) お尻が赤くなっていたことについて
- 4) 連絡ノート記入について（\*園で排泄・排便をした時間が記入されていなかった。）
- 5) おむつの履き忘れについて
- 6) ズボンの履かせ間違いについて
- 7) 子どもの写真未掲載について
- 8) おむつの履き忘れについて
- 9) 衣服の入れ間違いについて
- 10) 登園しぶりについて
- 11) 誕生日カードの渡し忘れについて
- 12) 保険証紛失について
- 13) 下着の着替えについて

②苦情・不満・要望・意見等を解決するための仕組みに関する規程について

- 1) 苦情・不満・要望・意見等を解決するための仕組みに関する規程の変更を保護者に説明し、今後は規程を基に進める。

③利用者（保護者）アンケートの結果について（令和5年2月1日～15日実施）

- 1) ルクミーに写真を載せたり掲示物を増やしたりしてほしい。→現在、検討中
- 2) にこにこハウス玄関に子どもが靴を履くための椅子を設置してほしい。→現在、設置している。
- 3) 小学校体育で必要な縄跳びや鉄棒を戶外遊びの際に取り入れてほしい。

→保育計画に取り入れて、実施している。

- 4) 2歳児クラスのトイレが丸見えになっていたり、オムツを履かずにトイレから出てくる子やオムツのまま保育室に戻る子もいたりして気になる。→トイレの中で着替えるようにしている。
- 5) コロナ対応や昨今の情勢から先生方に余裕がないように感じられる。業務改善に繋がるような仕組みや機器等があれば、採用してほしい。→現在、検討中。
- 6) 色々な子どもたちがいて、行事やコンサート・面談等で先生たちが忙しそうなので、先生の数を増やしてほしい。→基準以上の人員を配置している。

## 5. 第三者委員の方々からの助言

- ①苦情・不満・要望・意見等に対して、お詫びと共に事実を説明する事が大事である。単に謝るという事ではなく、今後どのように改善していくのかを考え、行動に移していく事、更には改善が可能だったものについては順次報告をしていく事が重要である。
- ②保護者とのコミュニケーションは、直接対面での情報共有が基本ではあるが、職員の業務改善を図る必要もあり、保護者には個別の連絡についてはアプリを使用する事についてのご理解を頂く必要もある。
- ③苦情・不満・要望・意見等を解決するための仕組みに関する規程の趣旨として、子どもの最善の利益を守るために行っている事を明記した方がよい。
- ④子どもの園生活における活動の姿を伝える写真については、あくまでも活動の全体の様子や子どもの育ちや学びの姿を伝える事を目的とする事を保護者に理解して頂く。
- ⑤子どもとの言葉によるやりとりにおいて、子どもに伝わる具体的な言い方の事例を挙げ、全職員の共通理解の下、子どもとの対話を行う。子どもへの伝え方や関わり方は、保育者に求められる重要なスキルでもある為、継続的に向上させていくことが必要である。
- ⑥医療機関受診後の保険証と乳児医療証の取り扱いについては、個人情報でもあるので、行政機関も含めて検討いただきたい。
- ⑦アンケートについて、保護者が保育園の取り組みに関心を持ってアンケートに記入してくれている事はとても素晴らしい事である。子どもを真ん中に、保護者と園（職員）との関係性が豊かになってきている証拠である。園の改善に対する取り組みについては、保護者に対して発信する事が保護者との信頼に繋がり、良い環境になっていく。保護者からの意見などについて検討した結果や、検討中であることも公表する事が大事である。

## 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基に、赤間保育園では問題の早期解決に向け、直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での検討を経て、下記のことについて全職員で確認・共有しました。

- ①クラスミーティングを毎日行い、その日の保育の振り返りや共有すべき情報の伝達・確認を行う。
- ②園での子どもたちの様子については、降園時に丁寧にお話することを大切に考え、取り組む。
- ③写真を掲示する際は、個別の写真ではなく、活動の様子が分かるような写真を掲示する。また、新入園児説明会にて写真掲示の目的について説明を行い、保護者の理解を得ていく。
- ④子どもへの言葉がけに対して、認識のずれが無いように、具体的な言い方の事例を挙げ、全職員で共通理解し、子どもたちと対話を行っていく。

以上

## 令和4年度 第二赤間保育園第三者委員会の報告

保護者の皆様から頂いたご意見・ご要望・苦情に学び、保育の信頼関係の充実に努めます。

令和4年度、第二赤間保育園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5年度4月24日（月）14：15～14：45

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、リモートにより開催しました。

### 2. 苦情・要望件数

①前期（4月～9月）は0件、②後期（10月～3月）は保護者からの「意見・要望・苦情」として2件。その内容と、対応について報告し、今後の課題改善に向けた取り組みについて確認・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、ありませんでした。

### 3. 出席者

令和5年4月24日リモートでの開催。

竹下秀俊委員、那須信樹委員、園長、副園長、主任、副主任（1名）

### 4. 検討事項

この会議では、2件の苦情に関して検討しました。

#### 1) 苦情内容

①保護者の運転マナーについての苦情

地域の方から、保護者が一旦停止を怠った運転マナーに関する件

②保護者への伝達内容の相違による苦情

職員の保育参観に対する確認の不十分さにより、保護者が保育参観に参加されることが認識できていなかった結果、保護者の不安に繋がってしまった件

#### 2) 具体的な改善に向けて

第三者委員からの意見を踏まえて協議・検討した結果、下記のことについて確認共有しました。

① 保護者への運転マナーの理解向上を図る為に、マナーを具体的に配信、働きかけ、安全配慮について共有をする。

②職員間における行事活動予定等の共有を確実にを行い、情報の伝達漏れの無いように、記録にも残すようにする。また、職員の言葉遣いについても、相手に伝わるような丁寧な言葉で話すことを心がけ、必要に応じて職員間で振り返り、改善点を共有する機会を設けるようにする。

以上、今後も引き続き保護者およ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。

以上