

令和5年度

第二回苦情処理委員会議事録

進行 宍倉 有紀（撫子学童クラブ）

記録 日山 洋子（滝沢中央学童第一）

- 1、日時及び場所 令和5年11月7日（火） 午前10時30分～11時30分
ふじなでしこ こども園 応接室

〈出席者〉

- ・ 第三者委員 佐生 正代委員 目時 礼子委員
- ・ ふじなでしこ こども園 責任者 ウッドオール 美枝・受付担当者 佐藤かほる
工藤 文恵
- ・ 撫子学童クラブ 責任者 朽木 慎悟・受付担当者 宍倉 有紀
- ・ 滝沢中央学童保育クラブ第一 責任者 朽木 慎悟・受付担当者 日山 洋子

2、園長あいさつ

- ・ 4月の食物アレルギー対応食の誤提供事故以降、給食やおやつ提供についての事故はなし。
- ・ 今年度は例年9月開催の運動会を6月に行った。新学期始まってすぐの練習だったが、子ども達の負担にならないように遊びの中に取り入れて行った。
- ・ 運動会が6月だったことで、8月・9月はのびのびとした保育ができて良かった。次年度も6月の運動会を検討している。
- ・ 9月には小岩井へ親子遠足に出かけた。前日まで雨が降っていたが、当日はお天気にも恵まれ楽しく過ごすことができた。
- ・ 0歳児の保育参観では離乳食の試食会を行い、保護者からの相談などもあり良かった。
- ・ 11月2日の焼き芋会では近所の方にも喜んでいただいた。

3、施設長あいさつ

- ・ 今年度は長期休みが長く猛暑だった為、屋外での遊びが制限される日もあったが、園外へ出かけたリ、季節の行事も楽しむことができた。
- ・ 支援員が学校の運動会や学習発表会を見られる日もあり、子ども達の成長を感じることができた。

4、議事

①苦情報告

○佐藤 かほる（ふじなでしこ こども園主幹保育教諭）

- ・ 6月23日 申し立て

内容：出勤時、イヤホンを付けて歩いている職員と思われる人物に何度か挨拶をしているが、挨拶が無く不快に感じたので改善してほしい。

対応：申し立ての内容を文書と職員会議で全職員に周知し、職員ひとりひとりが社会人として責任ある行動をとることを共通理解した。

・7月21日 申し立て

内容：7月19日（水）の終業式に6月8日（木）の「歯科検診を受診できなかった方へ」とのお知らせを持ち帰ってきたが、7月31日（月）までに受診するよという内容で、期間が短く感じられた。「おがスマ」で期間延長のお知らせが届くとのことだったが、届いていなかったこともあり不安だった。

対応：手紙が配布された時期が、健診が終わってから期間が開いていたこと、また、配布されてから受診できる期間が短く記載されたお手紙が配布となっていたことを謝罪し、今後は配布物の内容や配布時期も確認していくこととする。

・9月29日 申し立て

内容：9月29日（金）、お弁当の日だと思ってお弁当を持たせたが、給食の日だった。今までのお知らせでは「〇〇歳児のみ」というお知らせだったと思うが、今回は「〇〇歳児のみ」の表記は無かった。

対応：9月29日は4歳児のみがお弁当の日で、その他の学年は給食がある日だった。お知らせ表記が園から出されているお知らせによって「〇〇歳児のみ」や「お弁当の日」等、表記の統一がなされていなかった事、また、どの学年がお弁当の日であるかが分かりにくかったことを謝罪し、配布物や配信の内容を統一し確認していくこととする。

○宍倉 有紀（撫子学童クラブ主任支援員）

・5月8日 申し立て

内容：外遊びの際、数名でサッカーをしていたところ、そのうちの1人が蹴ったボールが支援員に当たってしまった。その後、何の指導もなくサッカーは中止になってしまった。子どもたちが納得できるように話をし、指導してほしい。また、日常過ごす中で、支援員と児童の関わり方で気になることがあった。

対応：状況を確認したところ、ボールを蹴った児童が誤りもせず通り過ぎようとしていたので、危険なことや謝罪をすることの大切さを話した。一緒に遊んでいた児童にも、場所を移して遊ぶように話をしたとのことだった。指導内容が児童に伝わっていなかったことをふまえて、指導の仕方や声掛けの仕方を見直し、言葉遣いや話し方など気を付け、保護者の方が安心してお子さんを預けられるように努めていく。

・9月26日 申し立て

内容：ドッチボールをしていた際、高学年の児童が投げたボールが1年生の児童の顔面にぶつかった。活動中の事故とはいえ、低学年に向けて手加減もなく投げ、ぶつけた際も謝罪がないのはあり得ない。

対応：状況を見守っていた支援員に確認し、手当を優先し間もなく保護者の迎えが来たために、ボールをぶつけた児童は謝罪の機会を逃してしまった。保護者に当時の状況説明と謝罪を行い、引き続き危険な怪我のないように配慮していくことを説明した。

・夏休みは猛暑で外遊びが減ってしまったが、室内で工作をしたり、遊びを工夫して過ごした。

・1年生が宿題を学習時間内に終われない子がいる。支援し終わらせられるようにしている。

・10月のハロウィン行事では、今までコロナ禍で控えていた体を動かしたゲームをしたり、季節の行事を楽しむことができた。

- ・夕方の自由時間には、ドッチボールだけではなくバスケットやドッチビーなど、新しいゲームも加えて活動している。

○日山 洋子（滝沢中央学童保育クラブ第一主任支援員）

- ・苦情は特になし。
- ・9月にコロナに感染した児童の報告が数件あったが、広がることはなかった。今はまだ、インフルエンザの報告はないが、微熱や咳で体調を崩している子が多く体調管理に気を付けている。
- ・今年の夏休みはコロナ以前のように学童レクへ出かけたり、学童祭りや映画会、流しそうめんや手作りお昼を提供するなど、いろいろな行事を再開させることができた。
- ・10月にはサツマイモや大根の収穫や、誕生会やハロウィンパーティー等季節の行事を子ども達と一緒に楽しんでいる。

②第三者委員より

○佐生 正代 委員

- ・以前より苦情が増えて大変なこともあると思うが、頑張ってもらいたい。学童では保育の中で工夫をして楽しませてもらっている。園の運動会も良かった。

○目時 礼子 委員

- ・ドッチボールでボールがぶつかってしまうことは仕方がないが、事故への対応について、職員で手分けをしておいた方がいい。事故が起きたからドッチボールはやめるということではないと思う。

③その他

- ・次回の苦情報告会の日程について
2月13日（火） 10時30分から

5、閉会