

令和5年度

第三回苦情処理委員会議事録

進行 工藤 文恵（ふじなでしここども園）

記録 佐藤 かほる（ふじなでしここども園）

- 1、日時及び場所 令和6年2月13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

- ・12月の発表会に足を運んでいただきありがとうございました。インフルエンザの流行もあり、発表会当日に出席できなかった5歳児は別日に5歳児のみの発表会を行った。
- ・冬休み後、4歳児は「味噌づくり」を行い、今後5歳児が昨年度作った味噌を使ってのクッキングで「味噌田楽」を予定。「味噌づくり」も今年で3年目となり、恒例の行事となっている。
- ・先日、5歳児が「ラヂオもりおか」の収録を行った。交通安全を呼びかける内容で1日1回流れる。今回は5歳児が収録を行うが、園の名前の周知にもなりこれから1年間他の学年にも変わりながら放送される。
- ・今年の冬は雪が少なく、降った時によりやく遊べるといった状況で「そり遠足」も予定はしていたが、中止となった。5歳児は、思い出作りも兼ねてバスに乗り高松の池に「白鳥見学」に出掛けてきた。
- ・コロナやインフルエンザも出てはいるが、熱も高くないと検査が出来なかったり等で、症状が出て検査すれば判明というケースが多いように感じている。
- ・4月の誤食の事故を受け、給食室も新たな職員体制で気持ちも新たに日々取り組んできた。1月末で常勤職員1名・パート職員1名が退職となったが、1月4日から新たに経験のあるパート職員を採用し、また4月からも新卒者の採用も決まっている。
- ・12月に「岩手八幡平地域福祉サービス苦情解決情報報交換会」に参加した。他施設の苦情対応を聞きながら、改めて不快な思いをされた方にはきちんと謝罪しつつ、その後は気持ちよく園に通っていただきたいと思う。

3、施設長あいさつ

- ・ハロウィン・クリスマス会・冬休みレクレーション・節分と様々な行事を学童でも行った。今年の冬休みは長期休みといっても短く、その期間中に撫子学童クラブは滝沢市にある「埋蔵文化センター」

で勾玉づくりを行い、その後はわんこそばを食べに出掛けた。滝沢中央学童保育クラブは矢巾町にある「ジャンパランド」へと出掛け、それぞれの学童で行事を企画・実施し楽しむことができた。

- ・登降園の管理で、滝沢中央学童保育クラブは数年前からタブレットを導入していたが、撫子学童クラブもタブレットの導入を行う事になり、本日導入のための設定作業を行っている。
- ・令和6年度、新1年生の入所も例年通りの受付人数となり、今月末には新入生の保護者に向けた説明会も行う予定でいる。

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）

- ・11月29日 申し立て

内容：園舎前を通行しようとしている際に、駐車場に入ろうとしている車で渋滞しており、渋滞を回避して通り抜けようとしたところ、渋滞の列から車が急に出てきてぶつかりそうになり危険だった。駐車場に入るために待っているなら、ハザードをつけるか、誘導員をつける等して欲しい。

対応：この日は、雪が降っており今年初の積雪日だったこともあってか、一定のお迎えの時間帯に駐車場前が渋滞していた。第3駐車場は空いている状況ではあったが、第1駐車場を利用しようとする保護者が多かった。保護者の方には、園舎前の道路は近隣の方も使用する道路であるので、駐車場の出入りの際は、周囲の安全に気をつけ徐行運転をしていただくこと、周りの方に駐車場に入る意思を伝えるためのハザードを点灯してもらうこと、渋滞をしている時には、空いている駐車場を利用させていただきたいことを配信でお知らせしお願いをした。また、職員がその状況を発見した際には、駐車場へ誘導するなど渋滞を減らす対応をする。

- ・1月13日 申し立て

内容：子どもの迎えに行くと、園児の保護者と職員が話になり夢中になり出入口をふさいでいた。重要な話をしているようには思えなく邪魔以外の何物でもないのを改めていただきたい。他の園児の通行の妨げにもなり、保護者が園の駐車場を利用していたら、他に駐車しようとしている保護者にも迷惑をかけているという認識をしてほしい。

対応：メールにて、不快な思いをさせてしまったことを先ずもって謝罪する。保護者対応において、職員の配慮不足があった点について事実を確認し指導、改善していく旨を申出人との面談の場でお伝えし、謝罪する。面談の場で当日の状況と事実確認を申出人から聞き取り、該当職員に指導・改善する事とした。また、職員会議にて全職員へも周知し、職員ひとりひとりが保護者対応について配慮すべきことを意識するようになった。

○宍倉 有紀（撫子学童クラブ主任支援員）

- ・1月4日・6日 申し立て

内容：令和5年12月28日のお迎えの際に、夕方のホール遊びで5年生女兒3名でボール投げをしていた時に、投げたボールが勢いよく壁にぶつかり、法人職員から強めに注意・指導を受

けたという件を、支援員から伝えられた。その際は自分の子どもが悪かったと思い叱られても仕方ないと思っていた。しかし、帰宅後、子どもからその時の状況を詳しく聞いたところ、法人職員が、児童から故意で投げたかの真意やその時の状況の確認や話を聞くことをせず、ホールにいる大勢の児童の前で強い口調や乱暴な言葉で指導を行っていたことが分かった。自分の子どもが全く悪くないとは思わない、また、悪いことをした時には指導して貰いたいと思うが、強い口調や乱暴な実言葉で指導する事は良くないと思う。また強い口調だった為、恐怖を感じ、学童の通所や大好きだったホール遊びを渋るようになった。トラウマになる様な指導仕方をしたことは改善してほしい。

対応：申し立てを受け、施設長・主任支援員がその時の状況を見守りしていた支援員、当該職員に確認し、改めて保護者に当時の状況説明と謝罪をした。また、当該職員にも保護者からの申し出を伝え、当該児童に直接謝罪をした。今後は、支援員間での状況確認や児童の話をきちんと聞き取る事、冷静に何が良くなかったのかを話をし、児童が納得できるよう指導する事を徹底し、危険や怪我がないように配慮していくことを説明した。また、子ども達にもボールでの遊び方について再確認した。今回の事案を支援員全体で振り返り、安心して活動が出来るように気を付けていくことを話し合った。保護者の方が安心してお子様を預けられるように努めて参ります。

○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。
- ・2学期も大きなトラブルなく終えた。
- ・冬休みに入り、12月末に矢巾町にあるジャンパランドへ出かけた。当日の朝に子ども達で自由にバディを組み活動をした。1年生の中には、バディの意味が分からない子もいたが、活動していくうちにバディ同士で声を掛け合って移動するなどしていた。ジャンパランドでの楽しさと、いつもとは違うチームワークを体験する良い機会となった。
- ・1月は絵馬を書いたり、毎年恒例のゲーム大会を行った。上位入賞を目指し7種類のゲームのどこにエントリーすれば勝てるか等を考えながら参加していたが、思いがけず低学年に負けて悔しがついている子や、負けた後も友達を応援する子などがいた。表彰式では上位入賞者に歓声が上がる場面もあり盛り上がった。
- ・今年は雪が少ないが、校庭の状況が悪く、ほとんど外遊びができなかった。室内でも体を動かせる遊び方を工夫して過ごした。

②第三者委員より

○佐生 正代 委員

- ・コロナやインフルエンザ対応、負けずに取り組んでいってほしい。
- ・「嫌なことは嫌」と発信する時代となり、苦情を申し立てる方が増えているように感じる。大変なこともあると思うが、今後もひとつひとつ丁寧に向き合い引き続き対応をしていってほしい。
- ・園の発表会もとても良かった。

○目時 礼子 委員

- ・発表会は、子ども達の演技が非常に素晴らしかった。先生方の指導の賜物だと思う。
- ・送迎時の苦情は、以前もあったように思う。保育者と保護者の会話は大事なことであるが、保護者の方も十人十色で様々な捉え方があるので、コミュニケーションは大事だが伝える場所や伝える時間の配慮は忘れずに行ってほしい。
- ・学童の苦情では、ホールに指導員の方がいたのならすぐに対応に入っていたらと感じた。子ども達からもきちんと話を聞いて対応をしたのは良かったと思う。

③その他

- ・令和6年度第1回苦情処理委員会の日程について（令和6年7月9日（火）予定）

5、閉会