

令和6年度 小豆餅ゆすらうめこども園 自己評価まとめ

今年度をスタートするにあたり、「自律」「当事者意識」をテーマに子どもも職員も主体的に日々を送ることを意識して過ごした。また、野藤弘幸先生に講義「こどもと向き合う大人として学びを深める」を職員にいただき共通理念をもって保育に向き合った。

- 1, 保育は、こどもに見本を見せる、提案をする。大人の真似をする。これを真似されたら良くない事はしない。(これは大人も同様)
- 2, 自分の行動を振り返ってみる→職員同士意見を出し合う、相談し合う、確認し合う、励まし合う。
- 3, 大人の気持ちのコンディションいろいろ→誰かのせいにしない。助けを呼ぶ。部屋を超えた助け合い。
- 4, 対保護者には、保育者はあくまでも保育の中で対応していることを伝える。
判断のことは専門家が伝える。
- 5, 自分に対しては判断をする(自分は どうしたい?)。

以上を職員と共有し、保育だけでなく働き方含め職員間のコミュニケーションの取り方など一人でため込まない、そして、「語り合える風土作り」をかかげていくこととした。

- ・誰もが率直に話しやすい雰囲気を作る(相手の意見を否定しない、発言者が偏らない)
- ・子どもにとって何が最善なのかの視点で思考を重ねる⇒園内勉強会の実施

令和7年度に向けてそれぞれが課題を持ちステップアップすることに繋がっている。

令和 6 年度 要望・意見・苦情受付報告

園長	第三者委員	
		

No.	受理日	申出者	内容	処理経過	その後の状況
1	4/12	保護者	① コドモンで質問したことの返事が返ってこない。コドモン上での返信をして欲しい。 ② 年度末に各書類が多い。昨年と変わらない者はそのまま使えないか。 ③ つくし会総会で気になったこと - 卒園記念品代という項目に対する金額が大きいのので引当金という名称を加えたらどうか 11条に、「一ヶ月前に役員を決めて」とあるが、「年度末までに」に変更をした方が現状にあっているのではないか。 ④ 毎年提出する書類の右上端に年度毎のチェック表を付けたら、毎年書かなくてもすむのではないか。	- コドモンについては、緊急性の高いものについては電話連絡を入れることにした。緊急性が低い質問については、顔を合わせてのやり取りを大切にしたいので、直接伝えること、メールでの返信は行わないことを伝える。 - 文書化し、保護者発信へ。ゆすらうめプロジェクトの際に、保護者へ口頭でも伝える。 - 来年度に検討をしていく。 - つくし会役員会（6月15日）にて役員に伝達、検討を行う。	- 意見をくれた保護者に経過を伝えて検討をしていく旨を伝えた。 - 緊急連絡票について、保護者連絡優先順位を記入する欄を設けていく。
2	4/15	保護者	① 昼食時に、保育者に「うるさい」と言われた。改めて欲しい ② にじ組タイムで折り紙をやりたいのに、やらせてもらえなかった。椅子がなくてできなかったといっていた。どういうことか。 ③ 1年目の職員が、1週間毎日あったが、挨拶が無かった。おかしい。	① ②翌日、その時の様子などをお話しさせてもらえるよう、面談の日程を作ってもらえるように伝える。後日面談を行ない、今後についての話をする。 ② 挨拶という基本を誰もができるように職員に指導を行う。	- 気持ちを受け止めたり、聞いたりしながら丁寧な対応をしていくようにしている。 - 職員の挨拶については全体周知をし、指導を行なった。
3	4/24	保育教諭	知人からの情報で、Google mapのクチコミ欄に、園への苦情のクチコミがあることが分かった。（いじめがあることを軽視しているとの内容。匿名投稿）	- 令和5年度に言葉の乱暴な子とのトラブルがクラス内で起きた。半年間かけて、双方の保護者と話し合いは行なってきた。 - 労務士さんへ相談。法人として、カスタマーハラスメントの手紙を作成し、メール配信、掲示を行う。 - 打ち合わせで職員周知を行ない、保護者へも文書の掲示、コドモンでの配信を行なう。	- 心配する保護者、職員に向けての手紙を用意。 - 声があがったら、事務室で対応をしていく。
4	6/4	保護者	ここ最近、連続で噛みつかれることが続いた。園としても気を付けてみて欲しいし、相手の親に知らせる、知らせないはどうなっているか。以前、相手の親には伝えないようにしている、と言われたことがあるが、どうなのか。	その日の帰りに直接声をかける。年齢的にも、噛みつき等が多いのは理解しているが、あまりにも多かったので、知らせておきたかった、とのことだった。保護者の思いをくみ取りながら、「けがの際の伝え方、対応の仕方を習得する。	- 伝え方の研修会の実施 - クラスの方から今後どうしていくかを母親に伝える。

5	7/11	市 (保護者 連絡による)	・年少児の保護者より、幼保支援課に電話が入る。 ① 保育者による腕を引っ張る行為をみた。以前よりそういった場面を目撃している。 ② 若い保育者の口の利き方が気になる(タメ口で話す) ③ 新規採用の保育者が腕を引っ張っていた。 <要望> ・園長に伝えて欲しい ・保育者に改めて欲しい	・7月11日に、職員に個別に面談を行い、上記の旨の周知を行う。 ・こういった場面で起こり得ることなのか自身の振り返りを促すとともに、職員会議でグループワークを行う。 ・①片手を引っ張るのではなく、両手で肩を抱く方法で促す、または抱っこをするなどの対応をする ②1人で何とかしようとせずに、助けを求める ことの周知 ・言葉遣いはタメ口を使わないを、鉄則として周知する	・7月12日、周知完了 ・7月11日の様子を見守りカメラで確認 ・保護者への発信 (お礼、園の方針、改善点を伝えるとともに、気づいたことはいつでも声に出して発信してもらえようをお願いをした)
6	7/11	保護者 (祖母)	・園に行くことを嫌がる様子が見られている。 - 理由を聞くと、保育者が嫌だと言った。 <要望> ・園長が知ってくれていればそれでいい。	・担任に伝え、話をする時間を設けます、と伝え、それは必要ないとの返事があった。	
7	8/8	市 (保護者 連絡による)	・8/1~8/20の期間中の保育をお願いしたところ、育児休暇中だから、と言う理由で、受け入れてもらえなかった。	・幼保支援課の方より、保護者の受け取り方に誤解が生じているのではないかと連絡があり、職員周知を行う。	・育児休暇中は、お子さんと一緒にいられる対等な時間となることを伝えながら、要望がある方の保育は受け入れをした。
8	9/4	職員	・妹を連れ、兄の荷物を持った母が、玄関に入ってきたので、受け入れをする。兄はどうしたのか尋ねると、行きたがらなくて、駐車場を1人でうろうろしているとのこと。 ・危険があるので、まずは園内に入って話をしましょうと母に伝えるが、声をかけるだけで迎えに行かない。 ・保育者が迎えに行き、対応をする。	・母が行動に移さなかったことで、保育者が動き、本児と話しをする。妹の送迎を一緒に行こうか、と誘うと応じ、そのまま自分のクラスへ向かった。	・駐車場で身動きが取れなくなったり、困ったりしたら、いつでも保育者に声を掛けて欲しいこと、すぐに助けに向かうことを伝える。
9	9/10	市 (保護者 連絡による)	・職員に叩かれた、腕を引っ張られた、と子どもが言ってきたので心配になって連絡をした。 <要望> ・職員に園を変えるなど考慮して欲しい。	・市の担当者→申し出のあったことは伝えるが、それ以上のことはできないと伝える。 ・今一度、保育の中での自分の行動、お互いに気になることなどを伝え合っていくことを周知する。	・9月10日に打ち合わせを行い全体周知を行った。

	受理日	申出者	内容	処理経過	その後の状況
10	9/30	保護者 (祖母)	・園庭内の危険個所の指摘 ① 硬い ② U字溝が危険	① U字溝のあり方を検討→処分をすることになった。処分ができるまでブルーシートで覆い危険のないように対処をする ② 砂場の砂を耕し、新しい砂を購入→10月19日に入る	・経過を保護者に伝え、共有をする。
11	9/20	保護者	・園の駐車場に見覚えのない車が停まっている、サングラスを付けた若い男性がいて、園の方にスマホを向けて、写真を撮っている様子。不審な動きに見えたので報告をした。	・職員が実際に見に行くと、ほしはな組の塩入ゆづさんのお母さんがその車に乗り込み去っていった。 ・園長、クラス担任に報告をする。	・明日より園の駐車場の様子を巡視することを伝える。また、保管保護者から通報があった旨を当事者に伝え、注意喚起をする。
12	10/4	市 (保護者 連絡による)	・園の保護者より、引き落としについての不明点を相談したところ、市に聞いてくださいと言われたので、連絡をした、という電話を受けた。	・対象となる保護者に園長が直接声を掛けて詳細を説明をする。	・それぞれの家庭より了承を得る。
13	2/14	市 (保護者 連絡による)	・匿名で、職員が足りないのではないか、配置基準に足りているのか、という内容の電話を受けた。	・体調不良で4名退職、産休育休中が2名いること、それに対する補充はしていないこと、そして本日は研修に2名出ているという実情を伝える。 ・「同じ法人の上池さくらこども園からの応援はないのですか？」という問いがあったので、上池さくらも人数がギリギリだと言われていることを伝える。 ・「また同じような連絡が入ってくることがあったら、市から確認に伺います」ただし、監査も通過しているので、大丈夫ですよ、と言われた。	・理事長に連絡を入れる。現在の職員数を伝えるよう指示があった。 ・2/18日に面談を行った。
14	3/3	2歳児 保護者	・朝の送迎の際に、同じクラスの子の親子と一緒にあった時に、自分の子どもに噛みつかれたという話を、噛まれた子どもから聞いた。その事実を知らなかったのが驚き、辛くなってしまった。相手の保護者とも気まずい雰囲気になり、同学年なので今後のことも考えると不安になってしまった、という相談を受ける。	・3/3 事実を伝えていなかったことで不安な思いや辛い思いをさせてしまったことを謝罪する。また、相手の保護者に、噛みつきがあったことを相談者の保護者へ伝えていなかったことを伝える約束をする。 (相手の保護者) 噛みつきがあったことについて改めて謝罪をしながら、事実を伝えていなかったことを説明し、気まずい思いをさせてしまったことを謝罪する。	・それぞれの保護者と面談を行った。その後、両保護者で話ができるよう、園が間を取り持ちたいことを提案していく。 それに対しては、“大事にはしたくないこと、話をするのは遠慮したいこと、母が気まずさを感じる時には父が動く”と家で話をしている”とのこと

			<事前の状況> ・2/14のお昼頃、物の取り合いからけんかが起こり、相談者の子どもの噛みつきがあった。そのことを噛まれた子どもの保護者には状況を伝え謝罪をしていたが、相談者の保護者へは何も伝えていなかった。	・3/4 当日に噛みつきがあったことを伝達した職員と状況確認を行う。その日、伝達内容が多くあり、焦りながら早口で伝えていたとのこと。その際に子どもが、「〇〇さんが噛んだ」と母に伝えている姿があったが、そのことについて報告をあげていなかった。 ・相手の保護者と面談を行う。朝の状況を伺いながら、気持ちを聞き、お母さん同士の気まずさを生んでしまったことへ改めて謝罪をした。 ・3/5 相談者の保護者と面談を行う。昨日の面談の内容、様子などを伝える。再度伝えていなかったことで気まずさを生んでしまったことへの謝罪をした。	で断られる。 ・今後噛みつきがあった場合には、両方の保護者へ状況を説明していくようにした。→打ち合わせで全体周知を行う。 ・保護者へ伝達する内容が多い時には、どう話すか確認をしたり、伝える人を分けるなど工夫をしていく。また、その時の様子の共有をしていく。
15	3/18	3歳児保護者	・コードモンで延長保育の時間・おやつ配布時間についての質問があった。(別紙参照) ① 迎え時間の確認方法が不明瞭であったこと ② 延長保育開始時間が不明瞭であったこと ③ 延長保育に入っていた他児の保護者からあった、おやつへの質問に、保育者が曖昧に答えたことから保護者の方へ不満を感じさせた。	・延長保育を担当していた保育者とその場にいた保育者で、コードモンにて降園時間の確認を行う。本児のお迎えは17:58分で延長料金のかからない時間だったこと、その後にお迎えに来た子は18:00を過ぎていたので、延長料金をいただいた旨を保護者に伝える。 ・また当日の延長保育開始時間の事実確認をすると、時間の確認するのは、コードモンのタブレットの時間であるが、その日は身に着けていたトランシーバーの時間で判断しておやつを配っていたことが分かった。また、おやつを開けていた子の保護者に対しての返事の仕方にも曖昧さがあったので、18時を過ぎていたことを保護者と確認し、延長料金が発生していることを伝えた。 ・延長開始時間が曖昧になっていたため、それを重要事項説明書通り18:00からとし、時間は玄関のタブレットを見ることの周知を行った。	①時間の確認はコードモンのタブレットとする(保護者と共有をするため) ② 延長保育は重要事項説明書通り18:00からとする。 今後はわかりにくさをなくすため、①と②を徹底することをお話した。 4月5日の職員会議にて、職員全員と上記の内容を周知した。