

## 昨年度（2024年度）の苦情報告と解決への取組み

2024年度の各園に寄せられた苦情および対応の状況は以下のとおりです。

### ■ 鳩の森保育園

特に苦情はなかった。

### ■ 等々力保育園

土曜日保育時、開園時間である7時15分になっても正門が開いておらず、保護者から苦情があった。週明けの月曜日に、担当職員が園長に報告した。その日の昼礼で、今後、こうした事態を生じることのないよう土曜保育出勤にも7時出勤である早①担当をつくることを決めた（平日は早①担当を設定しているが、土曜日はこれを設定しておらず、7時15分番が門を開けていた）。

この日の午後、この件について区に苦情が寄せられたとの世田谷区からの電話があった。園からは、土曜日も7時出勤番をつくり対応することを区に伝えた。また、園の対応、対策については、区から保護者に伝えてほしいと保護者から要望があったことも伝えた。

その日のお迎え時、園長が保護者に謝罪した。

### ■ 等々力保育園 分園このは

複数担任のうちの1名が病気で年度途中で退職したこと、正規職看護師の入職が決まり、それまでの派遣看護師と交代することになったことが時期的に重なったため、「知った先生がいなくなる」との不安が保護者から寄せられた。また、新担任に対しては、「まだあまりよく知らないのに親しげに話しかけてくるのはどうか」との苦情となった。

園としては臨時の会議を持ち、保護者への対応の在り方を考え合った。職員の退職や新職員の配置は、職員個々の事情や園としての子どもへの責任を踏まえて対処しているもので、保護者にはおたよりや保護者会で説明はしているが、個人情報に関わる部分もあり説明が足りなかったのではないかと、保護者の気持ちへの配慮が足りなかったのではないかとという反省があった。また保護者への接し方については、保護者の心情は多様であることをふまえ、それぞれの気持ちに寄り添う姿勢で接することを大事にしていこうということを確認した。

## ■ 岡本こもれび保育園

散歩先の自然豊かな公園で遊んでいた際、4歳児が、追いかけて後ろを振り返りながら走ったら立木にぶつかったと担当保育士に訴えてきた。鼻血があったのですぐ止血処置をし、鼻血が止まった後はしばらく遊び、昼前に帰園した。園では看護師が処置をし、腫れがみられたので午後受診する旨を保護者に伝えたところ、「すぐ受診できるかかりつけがある」と保護者が迎えに来て受診することになった。CT検査の結果、鼻骨骨折の疑いがあることがわかった。

その後、保護者から園と話したい旨、連絡があり、当日の怪我の発生状況とその後の経緯の説明とともに、怪我の際の対応マニュアルの提示を求められた。保護者の苦情及び問題提起としては、顔をぶつけた際は骨折や脳の損傷を疑い、保育士は速やかに園に連絡し判断を仰ぐべきであり、園は午後の診療開始を待たずに対応すべきではなかったか。また、経験が浅い保育士でも適切な対応ができるような指導やマニュアル周知が不十分ではないか、というもの。

これを受け、園の側からは、職員への指導、周知の不十分を謝罪し、適切な行動ができるよう指導を徹底すること、また怪我の際のマニュアルをフローチャートにし、解りやすくするとともに、行動の基本指導をすることを伝えた。早速それらを具体化し、フローチャートを作成しマニュアルに加えるとともに、職員指導の具体化を図った。

以上