

すみれ保育園・すみれ学童苦情解決 第三者委員会

開催日時：2025年5月19日（月）14:00～

場 所：すみれ保育園

出席者：第三者委員 評議員 西村 尚志氏
監 事 永沼 嘉代子氏
すみれ保育園 園 長 渡辺幸子
主 任 手島千恵美
すみれ学童 責任者 野口瑠美

【 議 題 】

2024年度(2024年4月1日～2025年3月31日)を振り返って

すみれ保育園

保育園の状況

2024年度に寄せられた意見・要望・苦情は特にありませんでした。

●苦情解決への取り組みとして●

リスクマネジメントの観点から、危険を予測して起きないように常日頃から管理をしていくうえでも苦情解決に向けた取り組みはきわめて重要だと思います。

苦情は、利用者の視点から発せられているため、保育園が見落としていた問題を発見できる良い機会となることが多く、謙虚に受け止めて早期対応と保護者の気持ちに寄り添った的確な対応を心掛けていくことを大切にしています。

保護者対応・保護者との連携・関係機関との連携

● 苦情解決の仕組みの周知の方法

入園式での説明や掲示板で知らせています。

● 公的専門機関との連携

児童相談所

子育て支援センター

保健センター

要保護児童対策協議会

との連携を定期的に行っています。

● 職員間にて保護者との信頼関係を築く大切さを確認し合っています。

● 保護者との関係、保護者同士の関係について

● 事故防止のための取組 ～ヒヤリハットの分析と対策～

今まで使用していたヒヤリハット記録簿を、危ないと思ったことを、すぐに書けるようにとヒヤリハットカードの様式へと変更しました。すぐに記録をとるということは職員の危険を察知する力や観察力の向上につながっていくと思います。

そして、ヒヤリハットカードに記入された年齢・時間・場所を集計したものを月1回職員会議にて共有し、傾向を把握、改善案を検討し集計結果を保育に生かす工夫につなげていくようにしています

職員会議での進め方

- ① 検証
- ② 危機対応の問題点
- ③ 分析
- ④ 再発防止のための策定
 - ・事故の原因
 - ・防ぐことはできなかったのか
 - ・類似事故の発生防止のために何をすべきか・・・環境整備

● 業務内容の見える化

わかりやすいマニュアル(誰が行っても同じ支援が出来るもの)の作成を心がけています
を作成し、保育に生かしていくこと

▶ 保育安全計画の確認・更新を行っていき、いきたマニュアルとなるように振り返り・改善したことを記入し、翌年度に生かすようにしています。

● 園内研修にて職員間の情報の共有や共通の認識を深めるようにしています。

- ▶ 救命救急講習
- ▶ 安全にプール遊びを行うための環境を考える
- ▶ 離乳食の進め方
- ▶ 上手に食べる 食べさせる ～摂食機能の発達と援助
- ▶ 食中毒・吐しゃ物処理
- ▶ 誤嚥・誤飲・窒息事故防止研修
- ▶ KYT 危険予防トレーニング 等
 - ※ 食事(誤飲等) 食物アレルギー 睡眠(窒息) 水遊び・プール 熱中症
- ▶ 危険個所のあぶりだし ⇒ 環境整備につなげていく

● 安全衛生推進者・遊具安全点検

安全衛生に関する職員の意識向上に向け定期的に話し合い子ども達にとってよりよい環境づくりを行うよう心がけています。

すみれ学童保育所

●安全と衛生の対策・危機管理

- ・保育安全計画の作成
- ・事故防止の取組及び事故発生時の対応に関するマニュアル作成

●保護者対応の難しさ

- ・保護者対応→伝え方、連絡の仕方などにて、保護者から不安や不快な気持ちを感じることがあったと連絡を受けることがあった
- ・職員間の連携(共通認識)などの難しさ
 - 個々の受け止め方や感じ方の違いにより上手く共通認識が持てない。
 - デイリーなどをもとに話すが、いつの間にか個人判断の動きになっている
 - 職員同士のつながり、気持ちのすれ違いなど