

R5 年度分 意見・要望・苦情について

文責：城戸裕子

昨年度（R5 年度）の意見・要望・苦情について報告いたします。

『利用者の意見・要望等の相談解決実施要綱』に基づく「苦情」（受付担当者が意見・要望等の受付書を受理する）は 1 件もありませんでしたが、職員側「意見・要望・苦情」として認識したケースが 11 件ありました。

そのうちの一番多いのは「噛みつき」の件で 4 件ありました。子どもの噛みつきについては 6 月のお便りにも書かせて頂きましたが、昨年度から保育園がどのように取り組んできたかをお伝えできればと思います。

意見・要望・苦情内容

何度もかみつかれている 対策を取って欲しい

お子さんがお友達に噛みつかれた、それも何度も・・・。「何故？うちの子だけ？」と保護者の方は、とても心配になると思います。保育園も申し訳ない気持ちで一杯です。

どろんこ保育園は、昨年度になって急に噛みつきが多くなりました。保育園でも「何故かみつきの多くなったのだろう。自分達の保育がいけないのだろうか。」「噛みつきの瞬間が早すぎて防ぐことが出来なかった」と、落ち込む職員が多数いました。

そこで、園長・主任・未満児の職員が集まって「噛みつき」についての園内研修を行いました。まず、「保育の安全」「噛みつきひっかきについて」（こんなような本も出ているのです）を読み合わせ、その後話し合いをし、以下の事を確認しました。

- ・噛みつきは成長過程の中で起こることで、いつかは収まっていく。
- ・理由のない噛みつきはない。「その子が好き」「おもちゃを取られた」「自分のテリトリーの中にいた」等本人なりの理由がある。噛みつきが多い子＝悪い子ではない。
- ・集団が大きくなるほど 噛みつきが発生しやすいので、保育活動を出来る限り小グループで活動していく。
- ・その日の一人ひとりの体調・情緒面を観察し、特に噛みつきが多い時期にいる子は出来る限り近くで見守っていく。
- ・かまれた子、かみついた子どもどちらにもしっかり寄り添ってケアしていく。
- ・日々のお便りに、子ども達の成長過程や活動の様子がわかるような文章（お友達とのかかわりが増えてきた等）で伝えていく。
- ・噛みつかれたときの傷の対処法の確認。
- ・噛みつきが起こった際、時間、状況等を記録し分析していく。
（分析の結果、噛みつきが起こる時間帯、場所等が明確になり、そこに職員を配置する等を行いました。）

今年度も引き続き、前述のことを念頭に保育をしています。

噛みつきは減ってはきていますが、新たに噛みつきの時期にはいった園児もいますし職員が未然に防ぐことが出来たという事も多々あり、噛みつき自体がなくなったわけではありませし、私達もなるべく噛みつきの状況を作らないように努力は致します0件になることは難しいと思います。
どうか、ご理解をお願いいたします。

どろんこ保育園では、意見・要望・苦情が発生したら、担任だけで解決するのではなく園全体で取り組んでいます。どんな些細な場合でも、担任が「意見・要望・苦情」と受け止めた場合はパソコンに記録し、お昼のミーティングで全職員に周知し、原因を分析して、事例によっては職員会議、園長・主任・担任との会議をおこなって、保育園が改善すべきこと、保護者に理解していただきたいこと等解決方法を整理して、保護者の方に伝えるようにしています。そしてその結果は、再度全職員に周知し、保育にフィードバックさせています。

保護者の方の意見・要望・苦情を踏まえて、保育園側が配慮できるようになった点多々あります。保護者にとっても、園にとっても、よりよいものになる様にと考えています。

今後も、意見・要望・苦情等がありましたら、職員にお伝えください。