

しんあい保育園 園長殿

初めに、この意見は私達家族以外の保護者の意見も加味されている事、特定の先生にのみ不満があるわけではないという事をお伝えしておきます。

いつも、子供たちの成長を温かく見守り保育して下さっていることをありがたく思っております。先生方のご尽力は日々感じており、とても感謝しております。毎日の保育にあたっては安心してお願いできますし、特段不満等はございません。

藤井原保育所からしんあい保育所へ移行し五年ほどでしょうか。

手探りの状態から保護者、先生方で今のしんあい保育所を形成してきたと思います。

保護者の視点に立ちまた寄り添った、利用者としても気持ちの良い保育園になったと思っておりました。

ただ、前園長の土屋先生から山本先生へトップが変わってから、感じ方に変化がありました。「保護者の視点に立った」という点があまり感じられなくなっているのです。

具体的な事例を申し上げます。

①発熱時の対応について

朝9時過ぎに発熱の連絡有。仕事で出張先にいるためすぐに迎えに行けない、迎えは昼頃になる旨伝えたとこ、発熱以外の症状はなく本人も元気である為それで良いと言われた。12時に退社し迎えに行ったところ「発熱の連絡があった際には一時間以内に迎えに来るように」「母親の迎えが無理ならば父親に迎えに来てもらうことはできないのか」と怒鳴られた(ように感じた)発熱時の連絡票を確認したが確かに「迎えは昼頃」と明記されていた。本人は給食も完食しており元気な姿であった。

②感染症の対応について

医師からは登園許可が下りているのに、まだしばらくは登園を控えるように告げられ仕事を休まざるをえなかった

③土曜保育について

急な仕事が入り土曜日に出社しなくてはいけなくなった為土曜保育をお願いしたところ「本当にお仕事ですかあ?」と疑われた

他にも枚挙に暇がございません。

①の場合においては、子供の視点、また保育園運営においては正しい判断であると思います。

発熱時、体力も落ちていますし他の病気を拾う可能性も高いです。

ただ、1日8時間で行う仕事量を午前中3時間で済ませるということ。

女性でもクライアントを持ちアポイントを取って仕事をするという責任のあるポジションについている場合も少なくないということ。

同僚が出払っていて、会社を開けることが出来ない場合もあるということ。

薬剤師や医師が一人しかおらず都合がつかない場合もあるということ。

父親が海外出張中で周りにたよる親類がいない場合。

離婚協議中で父親にお迎えをお願いできる状態ではない場合。

さまざまな状況が考えられます。

それぞれの事情は違えども共通している事は、

「早く迎えに行っていきたい」

「わが子につらい思いをさせてまで仕事をしている罪悪感」

ではないでしょうか？

そのような精神状態で迎えに行き過ぎて浴びせられた①のような言葉は、母親にとってどれほどのダメージでしょうか？

「お大事に」の一言で良いのではないかと思います。

②の場合においては、登園の基準がどうなっているのか。医師の判断は無視されているのか。医師以上にその病気の状態や罹患者の容態に責任を持てる人間がいるのか。

登園許可が下りている場合であっても登園できない（させない）のは何故か。

保育園側の「感染症の対策は万全である」というアピールでしかないと感じました。

他の保護者の視点では、「自分の子供が罹患したら困る」という考えから保育園側の対応は正しいと思います。ですが、いついかなる時でも保育園に通わせている以上自分が当事者になる可能性は多分にあるという、ある種の覚悟はしていなくてははいけないと考えさせられました。

③においては、いかがなものでしょうか。

保育園は仕事以外では預けてはいけないことになっているのでしょうか？

両親のリフレッシュの為も可、であったように思っていたのですが認識の違いでしたでしょうか？

平日、病気で休んでいたり仕事が期日に間に合わなかったりした場合。休日返上で働くことは珍しいことでもありません。むしろ社会人としては当然の責務を全うしている状態であるといえます。その姿勢は正社員でも派遣でもパートでも変わる事はありません。

保護者側は毎月金額の多少にかかわらず保育料を納めています。
保育料を納めている以上その対価である保育サービスを受けることは権利であり、保育園側はそのサービスを提供することが義務であると思います。

保育士1人に対し0歳児3人・・・詳しいことは不勉強の為わかりませんが運営側にも先生方のシフト管理や調整もあり、大変であることは想像に難くありません。給食の食材の発注量などもありますから急に土曜保育の依頼を受けても困るのかもしれませんが。

それでも、それが仕事ですから気持ちよく受けていただきたいと思います。

仕事をしていくうえで、大切なことは人それぞれですが自分の義務を確実に遂行していくことは最低限のマナーであると考えます。

事前に土曜保育の希望を提出しますが、出勤日の失念等起こりうることです。

柔軟な対応を希望します。

全体的な印象ですが「保護者の視点」から「スタッフへの配慮」へ、ベクトルがシフトしている気がしています。

登園してくる子供たちは、誰も薬を服用しておらず。モンスターな保護者もいない。保護者は先生方の言いなり・・・まるで子供を「人質」に捕られているような気分です。

先生方が気持ちよく仕事ができる環境が園内全体の雰囲気左右するというのは確かにあると思います。先生方も人間ですから、体調がすぐれなかつたり気分を害していたりしては子供たちにも影響があるでしょう。

同じ会社の人間ですから、お互い気を遣いながら仕事をお願いしたり辞退したりするのも当然だと思います。

でもそれは、どこの会社も同じです。保護者各自の会社でも、同じことなんです。

子供の病気で早退したり急に仕事を休んだりした時は、休日出勤もしますし、同僚が同じ立場であったならば仕事を引き受けたいと思います。

子供も大人も少しずつ無理をして保育園生活が成り立っています。

様々な環境の方が保育園を利用しています。

各々の家庭の状況を把握することは困難でしょうけれど、通り一遍の考え方では心に響かないと思います。

保育園の考えや体制を押し付けるのではなく、各家庭に寄り添うような園になってくださることを願ってやみません。

この苦情に対してどのような対処をなさるのか、どのように回答すべきであるのか。正解はあるのか定かではありませんが、誠実なご回答を頂けることを期待しています。お時間がかかってもかまいません。どうぞよろしく願いいたします。

苦情について

平成27年12月1日「こえのはこ」に苦情が投函されておりました。11月30日に寄せられた苦情・要望に引続き、保護者の皆様には大変嫌な思いをさせてしまったことを深く反省します。

苦情内容

苦情内容をご理解いただくために全文を掲示します。

回答

回答に先立ちまして、私が園長となってから「保護者の気持ちに寄り添っていない」と感じさせ、職員の言動で保護者の皆様に不快な気持ちにさせてしまったこととお詫びします。11月30日付の苦情・要望の回答でもお伝えしたとおり、職員には言動等に気を付けるよう注意し、相手の立場にたった対応をするように指導しました。また、回答を考えるにあたり保護者の皆様に私の考えをしっかりと伝えておらず、説明不足であったことを痛感いたしました。

各苦情について回答します。

1. 発熱時の対応について

先にお詫びしたとおり、職員の掛けた言葉掛けで傷つけてしまったことを済まない気持ちです。

発熱時のお迎えについては苦情の申出者も理解していただいておりますが、自宅では元気な子供でも集団で生活を送っている保育園では、急な発熱や嘔吐等体調を崩すことがあります。

本園では37.5℃以上で様子を伝え、38.0℃以上でお迎えをお願いしています。中には、朝に連絡をしても迎えの時間が夕方になる家庭もあります。また、その間に保育園の中で発熱をする子供が続くこともあり、体調が優れない子供を複数保育することは大変危険が伴います。乳児は急変したり、他の子供に感染することもあります。また、本園の中には大きな病気を抱え、感染症によっては入院する子供もいます。

子供に対する思いは職員以上に保護者の皆様の方が強いことは十分承知しています。仕事の関係や家庭の状況も理解できますが、皆様からお預かりしている大切なお子様に万が一のことがあってはならないと思っています。子供は急に体調を崩すこともあり、出張で遠方に出かける時や仕事上大事な打合せがあり直ぐに対応ができないことが予測される場合は、事前に協力者を得るようにはしていただくようお願いいたします。

2. 感染症の対応について

保育園の感染症対応については、厚生労働省の「保育所における感染症対策ガイドライン」及び「学校保健安全法の基準」に基づいて対応しています。今回園児が罹患した疥癬等は上述のガイドラインや基準を基にしながら、医師の意見や関係機関（保健所や市役所（担当課や保健センター））、法人本部とも相談し対応を検討してきました。登園の許可については医師の診断を基に検討しますが、別紙の資料のとおり「保育園の対応は各保育施設の実情に合わせて柔軟に対応すること」との意見もあり、現時点での本園における「疥癬」への標準的な対応策として1カ月の登園の見合わせとしました。（但し、上述のガイドラインや基準に示されていない感染症は、必要に応じて見直しをしていきます。）

3. 土曜保育について

11月30日付理事長あてに届いた苦情・要望の回答のとおり、職員の言動で嫌な気持ちにさせてしまったことを改めてお詫びします。また、今後の対応は「むやみに質問をせず、土曜保育の希望があった時

には利用状況を踏まえた調整をしてから回答すること。」にします。

今回の苦情及び疑問に対する回答です。今年4月より「子ども子育て支援新制度」が始まり、保育園の入園条件が「保育に欠ける」ことから「保育を必要とする」となり、保護者の長時間就労や疾病、同居者の介護以外、保護者の短時間就労や求職中でも保育園に入園できるようになりました。(一時預かり保育にはリフレッシュも利用の要件になっていますが、保育園の入園の条件にはありません。)

苦情の中に「保護者は毎月保育料を納めているので、保育サービスを受けるのは権利であり、保育園はそのサービスを提供する義務がある」とのご意見がありました。保護者の皆様が保育料を納めることは大変な負担とは思いますが、保育園がいただく運営費のほとんどは公費で賄われています。そのため、保育園には公的な責任を負い、保育園は「子供の最善の利益」を考え、子供の安全を確保することと健やかな成長を支援することとが重要な役割であると考えます。保護者の支援も保育園の大切な役割だと思いますが、現在の本園では子供を伸び伸びと育てることと安全に十分配慮することを最優先と考えています。

4. その他

苦情申出人が感じているように「保護者の視点」が欠けていると受け止められていることについては大変申し訳なく思います。最初にお詫びしたとおり、保護者の皆様にそのような思いをさせた原因は、園長である私の説明不足と感じています。

11月30日付の苦情・要望の回答でもお知らせしましたが、本園では過去に大きな怪我や事故が毎年発生していました。私が園長として就任してからも、保護者の皆様から安全管理に対する不安の声が多く寄せられてきました。そのような声を受け、私が方針として考えたことは「子供が楽しく過ごせる保育園であること」と「安全管理を徹底して保護者が安心して子供を預けられる保育園になること」でした。後者の安全管理については必要以上に管理をすることではなく、自分達が行える範囲を確認し、確実に保育をしていくことを目標に取り組んでいます。

安全な保育園の運営をするために、今年度は看護師の勤務時間と勤務日数を増やし、子供の健康管理や急変時により専門的な対応ができるように体制を整えました。食物アレルギーの対応についても厚生労働省の基準を改めて確認し、栄養士と看護師を中心に職員への周知と対応方法の検討等事故の無いように対応しています。また、危険防止のため駐車場で遊んでいる子供に対して厳しく注意すること等を行っています。

保護者の支援については、年2回の個人面談以外にも子育ての悩みや不安に対することや保護者自身の健康管理等の相談、普段と様子の違う子供について等個別に時間をとって面談を行っています。

保護者の皆様の信頼を回復する道半ばですが、今後も安全な保育園の運営を目指すと共に子供の育ちに必要のことと保護者の皆様のニーズを見極めて園の運営にあたりたいと思います。

最後になりますが、今回の苦情が他の保護者の意見も加味されているとのことであるため、個別的な回答ではなく園の考え方を伝える回答になりました。今回の苦情は、苦情申出人が今まで受けた不快な対応が積み重ねられたことや色々な保護者の思いを受け止め投函したとお察ししますが、色々な状況が集約されてしまうと個別的な検討が難しくなります。苦情に対してより具体的に検討し善処するためにも、苦情はご自身が体験されたことを申し出ただけだとありがたいです。

今回の苦情を謙虚に受け止めながら、園の方針や考え方もお伝えし、保護者の皆様の理解を得ていきたいと思えます。

平成27年12月10日

園長