

相談・苦情処理結果報告書

令和 2 年 12 月

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 脇黒丸陽一

平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月付の 相談・苦情については下記の通り対応いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	処理結果
<p>①こどもから「園で友達に首を絞められた」と聞いた。園では、首を絞めたこどもにどのような対応をしたのか教えてください。また、生命にもかかわるような事案にもかかわらず当日園から報告の連絡もなく、他の保護者から本件の事を聞いた。安全管理はどのようになっているのか。（令和 1 年 7 月 18 日）</p>	<p>①電話でご相談をいただき、翌日園で再度お話を伺う。追いかけてこの最中に伸ばした手が本児の首（肩から首の部分）にかかってしまったという状況をご説明する。相手の保護者にもこのような件があったことはご報告をする旨ご説明する。また、当日の連絡帳で本件のご報告をしなかったため、他の保護者から伝わり不安に思われた点について謝罪する。（7 月 19 日解決）</p>
<p>②家庭で読んだ絵本の中に出てくる料理と、その日の給食の料理がたまたまそっくりだったことを連絡帳に記載したが、担任からの連絡帳の返答ではそのことに触れられていなかった。保護者の思いを受け止めていない、また自分の子供には保育者が注目を向けていないのではないか。（令和 1 年 7 月 18 日）</p>	<p>③副園長が相談の電話を受ける。7 月 24 日にご来園いただき詳しくお話を伺う。不安なお気持ちにさせてしまったことを謝罪し、園児の様子やとりくみについてご説明する。今後も不安に思われることがあれば遠慮なくご相談くださいとお話し、ご納得される。（同日解決）</p>
<p>③前年度までであった学期ごとのこどもの姿を記入した書類「げんき」が廃止されたがその事前連絡もなかった。クラスだよりも廃止されてクラス活</p>	<p>③担任がお話を伺う。「げんき」廃止の件は事前にメールでご案内し、書面の代わりに希望の方は面談日時を設定しその中でお子様の育ちをお伝えす</p>

<p>動がわからない。これまでの書類を復活させてほしい。(令和1年7月19日)</p> <p>④今年度に入り、園の教育方針・指導方針が変わっている。たくさんの園を見学し、教育面の強い幼稚園を選んだつもりだ。2年前は厳しい指導もあったと思うが、それを望んで入園させたので納得している。しかし、週ごとのクラスだよりや設定保育がなくなり、保育の方針が変わったことで教育の部分が薄れているのではないかと感じている。具体的には以下の点で改善を要望します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. トイレトレーニング、箸、着替えの指導が足りないのではないか。1週間に1度の便り、1学期の保育参観、学期ごとの「げんき」もなくなった。保護者への教育内容の開示の改善を望む。 2. 幼稚園は文科省の部分が強く教育をしっかりしてくれるところだと思っていた。しかし、非認知能力という言葉や、「遊びを通しての指導」ということばかりに注目し、園児の生活指導や社会生活の基礎作りがないがしろにされているのではないか。卒園時の園児の姿はどのようにイメージしているのか、またそのためにどのような指導をしていくのか示してください。 3. 小学校から高等学校まで時間を決めたカリキュラムがあるはずだ。現在の園では、時間を決めて集団で活動することが少ないと感じる。現在の指導で、小学校に入ってから授業や生活に適應できるのか? できると考えているのであればその理由を知りたい。(その他8点) <p>(令和1年7月26日 文書にて)</p>	<p>ることになったことを再度ご説明する。お子様の育ちについては日々の連絡帳、園だより等でお知らせすることをご説明する。情報発信について職員会で改善を重ねていくことをご説明する。(同日解決)</p> <p>文書にて「要望書・および質問書」をいただく。理事長・園長・主任・職員間で書面の内容を共有し、現在の保育内容等について確認する。8月30日別紙の通り園長より回答書と参考資料をお渡しする。別途面談の時間を設定し、保護者のご意見をうかがう。(同月 解決)</p> <p>*別紙をご参照ください。(園児個人に関する記載については掲載していません)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

以上

令和元年 8 月 30 日

〇〇 〇〇 様

認定こども園錦ヶ丘幼稚園

園長 穂原 茂

要望書及び質問書に対する回答書

日頃より園に運営のご協力いただき誠にありがとうございます。

本年度保育が変わっていくことに関する説明に不十分な点もあり、不安な気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。昨年度幼稚園教育要領が改訂される中で『子ども達の為の保育は何か！』と考えた際は一から保育や行事を見直していきました。

先日頂きました、要望書及び質問書について本園の考えを回答させていただきます。

1. トイレトレーニングは一斉にはしておらず、子どもの様子に応じてトレーニングをしております。トイレの間隔が長くなったり、おむつに排泄した時に気持悪さを感じたり、他の子どもの成功を見てトライする気持ちが芽生えたり、そういうことをきっかけにトイレでの排泄の声掛けを始めるようにしております。

お箸についてはまずスプーンを使うことからスタートしております。指先や手首をまだ上手に使えない年齢では、まず食べることの楽しさや意欲を優先して考え、日常の保育の中で木の実や積木などの小さいものを掴んだり、泥遊びや小麦粉粘土で手を使って遊んだり、そのような遊びを通じて徐々に指先、手首を上手に動かせるようになってからスプーンとお箸を併用し、給食を食べるようにしております。子どもは 2 歳半をすぎてお箸に興味を持つようになると言われております。2 学期からお箸もおいて興味を持てるようにしていきます。

着替えですが、年少少ではズボンは自分で履くようにしております。お箸と一緒に、指先や手の使い方がある程度上手になるまでは、靴下や上のシャツは着替えに手間取ります。出来るところまでは子どもに自分でさせますが、うまくできない時は職員が手を貸すようにしております。

1 学期の保育参観につきましては今年度は運動会もあり、子どもの実態や様子は運動会で保護者の方々に見ていただけると判断し、実施いたしませんでした。今年度は 2 学期、3 学期には参観週間、10 月からは保護者の先生体験もありますので、日頃どういう視点で保育が行われているのか分かっていただける良い機会だと思います。参観週間中は毎日でも参

観できますので、実際の保育の様子をぜひご覧ください。

日々の保育の様子につきましては、今後もブログ中心の発信となります。週に一度のA5のクラスだよりより、写真付きで生き生きとした子どもの様子が伝えられると考えております。1学期は一つの活動をピックアップする形のブログが多く、そのほかの日の活動がわからないとのご指摘の通りだったと思います。2学期からは改善し、一週間の活動も分かるようブログで発信してまいります。ブログの件は保護者へ周知不足でした。今後の園だより等で周知していきます。

「げんき」についてはメールでもお知らせしたとおり、文章より面談での対応に変更させていただきました。面談では文章ではなかなか伝わりにくい細かいニュアンスがより伝わると考えております。保育参加や保護者への教育内容の開示方法については私たちも課題を捉えており、今後も検討していきます。

2.3.現在、幼稚園ではおっしゃる通り非認知能力を重視しております。非認知能力は遊びからだけでなく、基本的な生活習慣も連動していると考えます。発達段階に応じて個々の主体性・自主性を尊重しています。第2章のねらい及び内容に記載されている健康な生活リズムや身の回りを清潔にして、衣服の着脱、食事、排泄などの生活に必要な活動を自分でするというのは一斉に指導するのではなく、子ども自身が自発的に自分でするために子どものそれぞれの時期に合わせて援助しています。またそれぞれの個人記録を毎月とっており、それに基づいて個別の支援計画を立てています。卒園時の姿としては、教育要領・保育指針ともに明記されている「10の姿」を目指しています。

なお、園の幼稚園教育課程がありますので、お渡しすることはできませんが、閲覧することはできますので、その時はお知らせください。

(当該園児の園での生活の様子と保育計画とを項目別に説明)

4.幼児期は遊びを通して色々なことを学ぶ時期です。おっしゃる通り2年前まではクラス一斉での製作活動や学年やクラス毎の保育活動も多くありました。昨年度、幼稚園教育要領が改訂され、改訂内容を本園なりに考え、それに則った保育内容に変わりました。集団での活動は、朝の活動、リズム活動、帰りの活動、サークルタイム（話し合い活動）、サーキット活動、わらべうた等があります。活動の内容により、グループに分かれることもありますが、みんなで活動し順番を待つという経験も致しております。

小学校に入って45分授業に適応できるかというご質問ですが、現在幼稚園ではサーキット活動を取り入れております。この活動では、じっと座り、自分の番まで待ち、ぐっと集中

して課題に向かい、課題を終えれば、少し気持ちを緩めます。30分～50分間、集中する活動です。これにより子ども達の集中力は養われています。個人差はあると思いますが、小学校に入っても45分授業に十分適応できます。

また、好きな遊びや活動に集中して取り組むことで、「させられている保育」より子どもは集中力を発揮します。この積み重ねで集中力は育まれていきます。

隣の保育園が同じ考え方で3年以上同様の保育を行っておりますが、進学先へ尋ねても特に問題はありません。また先日、卒園児の様子を小学校の1年生の担任に聞いたところ、きちんと授業に適応し、集中力もあり意欲的に授業に臨んでいるとお聞きしました。アフタースクール錦ヶ丘に本園の卒園児もおりますが、今までと違い、小学校の授業で積極的・意欲的に自分の意見を言えるようになってきています。

幼稚園では進学に向けてのアプローチカリキュラム、小学校では新入児童のためにスタートカリキュラムを作成し、幼稚園から小学校へ進学する子ども達の円滑な接続を小学校とともに考えております。生活科の授業では、幼児期に体験した遊び的要素とこれからの小学校生活の中心をなす強化学習の要素の両方を組み合わせた授業が行われ、小学校へのスムーズな適応に向けて幼小ともに取り組んでおります。

5.前回の説明会では誕生会の見直しの際、失敗経験を少なくしたいと説明しました。あくまで「自信喪失となるような失敗体験」であり、すべての失敗体験を取り除こうとするものではありません。説明不足でした。

昨年度までの誕生会では誕生月になると、全園児の前に立って発表しておりました。恥ずかしがったり、緊張していて発表が出来ない子もおります。その場合、すぐに職員が声をかけ、代弁したりしておりました。涙を流す子どももおりました。楽しいはずの誕生会で涙を流すのは、子どもにとって誕生会は嫌な行事と感じさせているのではないかと職員間で話し合い、今年度のように学年、またはクラスでの誕生会になりました。

発表の場やスポットライトのあたる場が全く無くなったわけではなく、クラスでの帰りの活動やサークルタイムといった25名～30名程度、それ以下の人数の前での発表の経験の場を設けております。成功体験の積み重ねで達成感、自己肯定感を得ることでさらに非認知能力が育っていくと考えております。

6.本年度の年少少の子どもは2学期以降の誕生月の子どもがほとんどです。4月当初の保育中の様子を見ましても、給食中に眠ってしまったたりする子も多くおりました。また帰りのバスで眠ってしまう子もおり、出向できておりました錦ヶ丘保育園の元主任の判断・提案のもとに、安全面からもお昼寝をさせております。2学期以降は子どもの様子を見て、お昼寝の時間など調整していきます。何かご要望があればお知らせください。

7.季節の行事での制作ですが、一斉に作ることは現在はおしておりません。子どもの自発性に

応じて作る子どももいれば作らない子どももおります。ただ、子ども達への投げかけやきっかけ作りは以前にもまして行っております。

例えば「母の日だから何か作ってみる？」と声掛けをし、制作に必要な材料も教室に準備します。またサークルタイムでも母の日や七夕の話をしたりしております。「大人主導の保育」より「子ども主体の保育」を重視しております。

なお、説明の有無については文章としては行ってはおりませんでした。口頭では「一斉での制作活動は少なくなっていくます。制作物の選択も、例えばりんごを作りましょう、ではなく、秋の果物を作りましょう。と言った投げかけを子ども達にはしていきます。」と説明いたしておりましたが、発信不足で申し訳ありませんでした。

8.説明会でいくつかの変更点は文章としてお知らせしておりましたが、月間絵本については当日口頭でのお知らせでした、申し訳ありません。シール帳同様、園としての取り組みはしません。幼稚園では集団やグループ活動で友達とのかかわりを多く持つことにより、社会性や協調性を高めるための経験が大事と考えております。ご家庭で使いたい方は希望購入できるとお知らせし、何名かの保護者の方は希望購入されご家庭で活用されております。

以上、要望書及び質問書へのお返事です。回答としては不十分な点もあるかと思いますが、今回頂いたお手紙で私たちも再度、保育に関する事、幼小の接続、カリキュラム、食育に関する事、発信の方法などいろいろなことを振り返り、確認することができました。

幼児教育業界は今どの園も新しい教育要領、保育指針の具現化に取り組んでいます。職員は新しい教育要領・保育指針に関する多くの研修に参加し、いろいろな新しい知識、情報を得てきます。園でも「子どものためになる」と思ったことは今後も積極的に取り入れていきます。保護者の方々へのお伝えする内容や発信方法は、まだまだ見直ししなければならない点も多くありますが、職員全員が子どものためと考えて保育を行っておりますことは十分ご理解いただければと思います。

また今までの「教え込んでやらせる保育」は本園では今後も積極的には行いません。子ども達の主体性を第一に考えた保育を行っていきます。小学校の学習指導要領も来年度から大きく変わります。進学した子ども達が困らないように、それに先立って幼稚園の保育も信念をもって変えていっております。

今後も何かご不明な点や、疑問に思われることがございましたら、園にお知らせいただければ幸いです。