

苦情解決結果報告会 会議録

開催方法：ポッポ保育園、下境保育園苦情報告会合同開催

1. 開催日時 2019年9月17日(火) 14時00分～15時00分
1. 開催場所 ポッポ保育園(福岡県直方市頓野 2535-44)
1. 出席者 理事長 金田 るみ子
苦情受付責任者 水江 千鶴(ポッポ保育園施設長)
同 萩原 哲平(下境保育園施設長)
同 金田 るみ子(福智中央保育園施設長)
苦情受付担当者 梅崎 美穂(ポッポ保育園主任)
同 渡邊 好恵(下境保育園主任)
第三者委員 渡邊 敦史
同 網野 泰蔵
専務理事 中岡 亘

14時00分 開会

(理事長挨拶)

本日は、お忙しい中お越し下さり感謝申し上げます。法人の状況としましては、2018年度4月から福智町から運営を引き継ぎ福智中央保育園としてスタートしました。公立保育所からの職員のほとんどの方が転籍して下さい、子どもや保護者の運営主体が変わることへの不安解消に大変貢献して頂いています。

さて、10月から保育料の無償化が始まりますが、制度の本質と制度内容をみると福祉保育の充実という観点が抜け落ちている。そもそも、そこから論議の出発ではないことが分かります。その一つに副食料の実費徴収化が行われることです。保育の一環として私たちも大切にしてきた給食が保育費用から切り離して、保護者に一律に負担を求める応益負担への変更は許されません。保育費用を一律に徴収することは、これまで保護者と保育園と子どもを中心にした共育での関係性から、売り手と買い手の対立する関係性になっていくことを大変心配しています。

それでは、本日は、2018年度の苦情の報告を行います。どうぞ宜しくお願い致します。

(中岡)

それでは、2018年度の苦情の報告を行います。いずれの苦情も全ての苦情の解決において、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会は必要なかったことを先ずご報告致します。

それでは、ポッポ保育園からご報告いたします。

2018年度ポッポ保育園苦情報告

(梅崎)

それでは、報告いたします。

○受付日：2018年4月24日 苦情申出方法：口頭

<内容>

登園時に駐車場にて、駐車してあった保護者の車が駐車場を出る際にバックしてきて子どもがぶつかりそうになったと、車にぶつかりそうになった子どもの保護者から連絡があった。

また、その車を運転していた保護者からも、子どもが急に車の後ろに飛び出してきた危なかった。駐車場では、保護者と手をつなぐようよう園から指導して欲しいと苦情があった。

<対応>

全保護者に手紙により、送迎時は園児と手をつなぎ、園児が道路に飛び出さないようにして頂くように注意喚起を行った。

○受付日：2018年5月9日 苦情受付方法：口頭

<内容>

職員の保護者へ電話対応への苦情があった。

<対応>

苦情を申し出た保護者への謝罪を行った。

(梅崎)

2018年度にポッポ保育園への苦情は以上2件になります。

2018年度下境保育園苦情報告

(中岡)

次に下境保育園の苦情報告を行います。

(渡邊好恵)

それでは、報告いたします。

○受付日：2018年5月30日 苦情申出方法：意見書(匿名)

<内容>

保護者から、特定の保育士へ保育業務中の勤務態度に対する苦情があった。

<対応>

特定の保育士へ指導を行った。また、全保護者に園便りで個別指導を行ったとの内容と、園長と主任が苦情受付の窓口になっているため、いつでも相談に応じることを再度知らせた。

○受付日：2018年8月27日 苦情申出方法：意見書(匿名)

<内容>

保護者から、一部と特定の保育士へ挨拶や言葉使いで不快な思いをしているため、園長から指導をしてほしいとの内容と、特定の保育士の勤務態度などに対する苦情があった。

<対応>

挨拶や言葉使いについては、一部の職員も含む内容だったため、職員会議で全職員に指導を行った。特定の保育士に対する勤務態度への苦情は個別に指導を行った。また、園便りで苦情に対する園の対応を知らせた。

○受付日：2018年9月7日 苦情申出方法：意見書(匿名)

<内容>

保護者から、特定の保育士へ挨拶や言葉使いで不快な思いをしているとの苦情があった

<対応>

特定の保育士への指導を行った。また、全保護者に個別指導を行ったとの内容を園便りで知らせた。

(渡邊好恵)

2018年度の下境保育園への苦情は以上3件です。

質疑など

(中岡)

今の報告に対する質問や意見などありませんか。

(網野)

下境保育園の特定に保育士に対する保護者からの苦情は今年度もありますか。

(渡邊好恵)

1件あっています。内容は、2018年度とほぼ同じ内容です。

(網野)

特定の保育士も、苦情が立て続けにあって精神的に不安定になっていないでしょうか。その保育士も含め、下境保育園の職員が仕事に対する想いや悩みなどをフランクに話せる環境づくりを行うことが必要ではないでしょうか。

(渡邊好恵)

毎年度、施設長と職員との個別面談を実施していますが、今年度は実施されていません。その改善も必要であると思います。

(渡邊敦史)

ポッポ保育園の送迎時の件で、職員が駐車場で警備することはできないのでしょうか。

(中岡)

現状では体制上現難しいのですが、もちろん事故が起きてからでは遅いので対策を講じる必要があります。

(網野)

注意喚起に掲示物は有効ですが、貼り出し続けることで効果は薄れていくと思います。保護者向けに話をする機会を定期的に設定する必要があると思います。

(梅崎)

新年度オリエンテーションでも伝えてはいますが、もっと保護者に意識してもらう手立てを考えていきます。

(水江)

今年度の苦情なのですが、ある保護者からホームページを含む写真すべてに子どもを載せないで欲しいとの要望があっていましたが、ホームページに子どもの後ろ姿を掲載していると、保護者から苦情がありました。保護者には、直接謝罪し今後掲載について徹底する旨伝えました。今後文集の作成もあるため保護者に確認しながら進めていきたと思っています。

(網野)

その件は、保護者から要請があれば応諾義務がありますので、今後慎重に業務を行う必要がありますね。

(渡邊敦史)

保育園外部からも閲覧が可能なものについては、最新の注意を払う必要がありますね。ただ、文集など内部でしか共有しないものであれば、その保護者とその子の育ちという部分も視野に入れてしっかりと話をしていくことが必要になると思います。

(金田)

個人情報の取扱いについては最新の注意を払っていますが、職員も個人情報の具体的な対応について法的観点からも学習をしていく必要があると思っています。その時は、渡邊弁護士にご教授頂きたいと思っています。

(金田)

保護者対応の件ですが、ある保護者が離婚協議中で、両親どちらにも親権が残っていて、例えば母親が子どもをみている場合に、母親から「父親には渡さないで下さい」と申し入れがあった場合に、母親には「親権が父親にある以上、こちらが完全に受渡しの拒否ができないため、父親から受渡しの要請があった場合は、お母さんに連絡を入れるようにします」と、伝えていきます。市役所ともこの対応について相談して、そのようにしていますがいかがでしょうか。

(渡邊敦史)

現在の対応でいいと思います。

(中岡)

本日はありがとうございました

15時00分 閉会

2019年9月17日
会議録作成者 中岡 亘