

## 苦情解決報告会 会議録

開催方法：ポッポ保育園、下境保育園、福智中央保育園苦情報告会合同開催

1. 開催日時 2022年7月29日（金） 10時00分～10時30分
1. 開催場所 福智中央保育園（福岡県田川郡福智町伊方4491番地の2）
1. 出席者  
理事長 金田 るみ子（兼福智中央保育園苦情受付責任者）  
専務理事 中岡 亘  
第三者委員 渡邊 敦史  
同 網野 泰蔵  
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）  
苦情受付担当者 梅崎 美穂（ポッポ保育園主任）  
同 香田 真里（福智中央保育園主任）  
副施設長 中岡 宏美（福智中央保育園副施設長）

1. 報告内容 2021年度（2021年4月1日～2022年3月31日）の苦情

10時00分 開会

（理事長挨拶）

みなさんおはようございます。本日はお忙しい中ご出席いただきありがとうございます。特に委員の渡邊弁護士、網野先生ありがとうございます。近況報告としてコロナが猛威をふるい、日常茶飯事で施設関係者に陽性者が出ている状況です。そのため、福智中央保育園やポッポ保育園で、クラス閉鎖等が続いています。各施設ともそのような状況で、保育を継続することが難しくなっているところです。職員が感染したり濃厚接触になったりするなどによる影響が大きいです。子どもたちにいい経験をさせたいとの思いがあるが、感染防止対策をとりながらどこまでできるのかと常にそのジレンマがあります。コロナ禍の中でも最善の保育ができるように、今後の活動についても職員と考えていきたいと思っています。

（中岡亘）

それでは、2021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。

2021年度ポッポ保育園苦情報告 苦情件数：1件

ポッポ保育園の苦情は、次の内容を梅崎が行った。

○受付日：2021年4月23日（金） 苦情申出方法：意見箱投函

<内容>

3歳以上児クラス的生活記録表が18時前には片付けられており、みることができない。

<対応>

夕方に3歳以上児が3歳未満児クラスへ移動し、合同保育となる場合に3歳以上児の生活記録表を、1歳児クラスの下駄箱の上に置き保護者が閲覧できるようにした。その内容を2021年5月発行の園だよりで保護者に周知した。

（中岡亘）

第三者委員からの質疑・意見はありますか。（「なし」との声有。）

2021年度下境保育園苦情報告 苦情件数：1件

下境保育園の苦情は、次の内容を萩原が行った。

○受付日：2022年1月24日（月） 苦情申出方法：市役所窓口

<内容>

園庭での保育士2名の子どもとの関わりに不安を感じている。その内容として、子どもと関わっていない、子どもへの叱り方、保育士が手を組んで子どもをみているといったこと。

<対応>

職員会議で、全職員へ注意を行った。また、それとは別に保育士2名には個別に注意を行った。

（萩原）

コロナ禍の中で、保護者との関係性が希薄になっていると感じています。保育園へ直接苦情を申し出てもらえなかった原因の一つではないかと思っています。コロナ禍であってこそ、保護者との信頼関係づくりをしっかりと行っていかなくてはと思っています。

（中岡亘）

第三者委員からの質疑・意見はありますか。

（網野）

保育士も大変だと思います。保育中でも休憩したい時があるのではないのでしょうか。頑張ってください。

2021年度福智中央保育園苦情報告 苦情件数：2件

福智中央保育園の苦情は、次の内容を中岡宏美が行った。

○1件目

受付日：2021年12月10日（金） 苦情申出方法：町役場窓口

<内容>

保育園園舎裏の道路から駐車場へ減速せずに侵入する車があり危険。

<対応>

12月18日・19日の保育園の発表会にて保護者へ注意喚起を行った。

○2件目

受付日：2022年1月9日（土） 苦情申出方法：口頭

<内容>

子どもが「先生に怒られる」「こうされる」と頭を叩く仕草をした。このことが何度か続いたので、保育園で叩かれているのではないかと心配になった。

<対応>

クラス担任職員と主任と話し合いを行った。日頃の本児の様子や保護者の要望を聞き保護者の思いを真摯に受け止め、対応していくことを確認した。その日のうちに保護者との懇談の場を設定し謝罪と今後の対応について説明を行った。

（中岡宏美）

クラス担任との話の中で、本児を叩いたという事実は確認されませんでした。コロナ禍で保護者との関係性が希薄になっていることも今回の苦情の要因の一つではないかと思いますが、日常的に職員、保護者とのコミュニケーションを土台とした関係性が築けていないことが、保護者の職員や保育園へ不信感を募らせることにつながっているのではないかと思います。

（中岡亘）

第三者委員からの質疑・意見はありますでしょうか。

（網野）

1件目について、小学校の通学路で朝の見守り活動をしています。通学路であっても、一

且停止を無視する車もいて危険だと思えることがよくあります。今回のことは、職員体制上難しいこともあるかと思いますが、朝の時間に職員をつけて、朝の見守りをできればいいのではないかと思います。見られているということで一定の効果があるのではないかと思います。

(渡邊)

2件目について、職員が叩いたということが事実でないことが分かったということでしたが、本人の話だけで真実といえるのかどうかは疑問ではないでしょうか。本人がやりましたということは基本的にはないです。普段の職員の様子をみる必要があるのではないかと思います。日頃の園児との接し方というのを離れたところから見た方がいいのではないのでしょうか。

(中岡宏美)

他のクラス担任からも事情を聴きました。他の担任からも園児へ手をあげた場面は見たことはないとのことを確認はしています。しかし、少々子どもへの接し方を丁寧にすることが必要ではないかということもあり、その改善について話し合いをしました。

(中岡亘)

本日はありがとうございました。

10時30分 閉会

2022年7月29日  
会議録作成者 中岡 亘