

## 2019 年度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、福智中央保育園苦情報告会合同開催

1. 開催日時 2020 年 10 月 27 日(火) 10 時 00 分～11 時 00 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 渡邊 好恵(下境保育園主任)  
同 香月 和代(福智中央保育園施設長)

10 時 00 分 開会

(理事長挨拶)

おはようございます。本日はお忙しい中ご出席いただきましてありがとうございます。コロナの関係もあるかと思いますが、3 施設になって苦情件数はそこまで多くなかったのではないかと思います。2019 年度の苦情について各施設から報告致しますので、先生方にご意見等いただきたいと思ひます。コロナ対応では、行事等が例年のようにすすめることができていませんでしたが、大きな行事については縮小しながらすすめています。また、感染防止についても、保護者にも理解を得ながら保育を行っている状況です。先日実施しました運動会も保護者の方に子どもの成長を見て頂くための大切な行事として、3 施設同じようにはできませんでしたが、それぞれ工夫しながら進めています。また、この季節は散歩など取り組みたいのですがなかなか取り組めていません。子どもたちがマスクを着けていないと不安に思ふ地域の方もいらっしゃるというところでは、各施設の地域性も考慮して日常の保育を行わなければいけない状況です。散歩に行く時も合同で行っていましたが、感染防止のためにクラス別で行わなければいけない状況です。それでは、本日はどうぞ宜しくお願い致します。

(中岡)

例年であれば 9 月ごろ開催しておりましたが、コロナの関係で開催が遅れまして申し訳ありません。それでは、2019 年度の苦情の報告を行います。ポッポ保育園の 2019 年 12 月

3日の苦情を除き、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。

2019年度ポッポ保育園苦情報告 苦情件数：3件

(梅崎)

それでは、報告いたします。

○受付日：2019年7月16日(火) 苦情申出方法：口頭

<内容>

直方市より以下の内容で保育園へ連絡が入る。

ポッポ保育園のホームページに自身の子どもの写真が掲載されている。子どもが載っている写真については削除をして欲しい。

<対応>

ホームページの写真の確認を行い、本児が写っている写真の削除を行った。また本児クラスの写真の公開を行わないようにした。

(中岡)

次の報告については、第三者委員の先生方にもご相談しながら対応を行った案件です。今案件については、徹底的な分析により課題を明確にして改善に取り組むために総括をしておりますので、そこを中心に報告致します。

○受付日：2019年12月3日 苦情受付方法：意見書(匿名)

<内容>

特定の職員が出勤している日は子どもが保育園に行きたがらない。対応をして欲しい。対応次第では直方市へも相談を検討している。

<対応>

・経過

2019年12月17日 第三者委員会：対応検討

2019年12月18日 直方市へ報告：内容報告

2020年1月11日 役員懇談会：対応検討

2020年1月30日 理事会：対応検討

2020年3月23日 第三者委員会：経過報告・対応検討

2020年3月27日 直方市へ報告：経過報告・改善内容報告

・今後の取り組み

「職場環境(職員の間関係、職員教育体制)はどうだったのか」「運営方針を職員と共有できていたのか」「問題が発覚してからの法人対応は適切であったのか」以上3点を分析の柱にして分析を行った。分析後に再発防止と職員の人権啓発活動について具体化する。①人権学習[毎年1回以上の園内研修]②定期的な保育の振り返り③第三者評価受審④職員カウンセリング⑤保育について相互批判ができる職員関係の構築

○受付日：2020年2月3日 苦情受付方法：意見書(匿名)

<内容>

職員が挨拶をしない。横柄な態度をとっている。子どもの手を引っ張っている。子どもが保育園に行きたがらないなど、職員の対応についての苦情。

<対応>

クラス主任会議を開催し、苦情の内容について報告し以下の点について振り返りと確認を行った。挨拶については積極的な挨拶を行うこと。保護者対応についても笑顔で対応すること。手を引っ張ることについては、特に子どもの体に触れる対応の際に留意すること。園に行きたがらない園児については、子どものサインを見逃さないよう配慮することを確認した。

2020年2月の園だよりで改善報告を行った。

(梅崎)

ポッポ保育園の苦情は以上3件です。

(中岡)

報告した内容についてご意見等宜しくお願い致します。

(渡邊)

振り返りシートを活用しているということですが、振り返ることで保育の中でそれが活かされているのでしょうか。

(梅崎)

振り返りを形式的には行っていますが、それが保育に活かされているかといえばそこまで至っていないと感じています。振り返りシートで、例えば保護者対応に課題を感じている保育士には個別に対応についてアドバイスしたりはしていますが、まだまだこれから活用方法について検討していきたいと思っています。

(金田)

振り返りシートで各項目をチェックした後の自己分析が必要であると思います。

(梅崎)

課題認識はあるのですが、日々の業務に追われて後手になっているのが現状です。

(渡邊)

その中で、職員の悩みなどを汲み取っていかないといけないと思います。職員は書いてはいるけど施設が対応してくれないとなると、それはそれで問題でしょうから。

また、懲戒処分決定権の問題については、規定がない場合には対応できないので整理する必要があると思います。

2019年度下境保育園苦情報告 苦情件数：1件

(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：2019年7月11日 苦情申出方法：意見書(匿名)

<内容>

特定の保育士について、子どもの前で職員間の関係性について問題があることを話しているため対応してほしい。

<対応>

特定の保育士へ指導を行った。また、全職員に対しても職員間の関係性について子どもの前では話をしないことを周知する。また、園だよりで指導を行った内容について知らせた。

(渡邊好恵)

2019年度の下境保育園への苦情は以上です。

(中岡)

報告した内容についてご意見等宜しくお願い致します。[「なし」との声あり]

2019年度福智中央保育園苦情報告 苦情件数：2件

(中岡)

次に福智中央保育園の苦情の報告をお願いします。

(香月)

それでは、福智中央保育園の苦情報告を行います。

○受付日：2020年1月8日 苦情申出方法：口頭

<内容>

試食会での給食配膳量を見た時に、量があまりにも少なく感じた。洋風メニューもメニュー

一に加えて欲しい。保育園から帰宅後におやつ食べたがるので保育園でのおやつ量が少ないのではないかと感じるのを量を増やしてほしい。

<対応>

給食量については、申出人から担任へ相談があっていた。担任も対応について悩んでいたため、申出人と栄養士、主任とで懇談の場を設定した。申出人からの要望を聞いたうえで、配膳量については、職員へ指導することと、子どもの食べる意欲を大切にするため、食べきれぬ量を配膳しおかわりを準備するようになっていくことを伝える。また、おやつは補食という位置づけで提供していることを伝え理解を求める。また、展示食に1歳児も加え標準配膳量を知らせるようにした。

(金田)

次の苦情については、私が報告致します。

○受付日：2020年1月18日 苦情申出方法：口頭

<内容>

福智中央保育園の行事について園長に話が聞きたい。運動会や発表会について公立時期の踊りを取り入れて欲しい。民営化から1年が経過するため保護者アンケートを実施してほしい。

<対応>

申出人からの要望を聞いたうえで、行事の在り方については、保護者の意見を大切にしたいと考えていること。2020年度行事計画を立てるにあたり、保護者の方々の感想や要望を知りたいのでアンケートをとる意向であることを伝える。園行事の方針について伝え、保護者の意見を大切にすることを伝え理解を求める。アンケートの実施について「お願いします」と返答があった。

(中岡)

報告した内容についてご意見等宜しくお願い致します。

(網野)

感想ですが、私の孫がポッポ保育園にお世話になっていたところですが、展示食を見ていつも感心していました。孫が通園するうちに偏食が改善され感謝しています。給食の配慮は大変ご苦労されていると感じます。もう一点要望ですが、文書の生年月日を西暦に統一していただけないでしょうか。

(中岡)

承知致しました。

その他

(中岡)

新型コロナウイルス対応について資料をつけていますので、お時間あるときにご覧いただきたいと思います。その他全体通してないでしょうか。

(金田)

振り返りシートの活用方法について今後しっかりと検討していく必要があると思います。

(中岡)

本日はありがとうございました

11時00分 閉会

2020年10月27日

会議録作成者 中岡 亘