

## 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 2021年9月9日(木) 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(福智中央保育園主任)
1. 報告内容 2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)の苦情

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。昨年から引き続き、コロナ禍での保育で運営がこれまで通りとはいかない状況になっています。最近では、変異株による保育所の休園も相次いでいます。福智中央でも最近コロナ陽性者が確認されて、その対応にあたりました。法人では、日常的な感染防止対策に努めていますが、特には大人からの感染をいかに防ぐかを中心に取り組んでいます。マスクの着用は必須としたり、食事の配慮などを行っています。

今回報告させていただく報告も、これまでと同様に園運営の改善にとって必要なことを保護者の方などからいただいたという、前向きな捉え方を行うことを前提として、その解決にあたってきました。

本日はどうぞ宜しくお願い致します。

(中岡)

それでは、2020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。

**2020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、次の内容をポッポ保育園主任梅崎美穂が行った。

○受付日：2020年2月5日(金) 苦情申出方法：意見箱投函

<内容>

給食室前に路上駐車をしている方がいる。最低限のマナーを守る必要がある。  
園だよりで再度周知してほしい。

<対応>

2020年3月発行の園だよりで、所定の場所への駐車をお願いする。所定外の場所へ駐車している保護者へは、混雑時は職員も駐車している駐車場を利用するように口頭でお願いするようにした。

**2020年度下境保育園苦情報告 苦情件数：2件**

下境保育園の苦情は、次の内容を下境保育園主任渡邊好恵が行った。

○1件目

受付日：2020年8月 苦情申出方法：直方市役所へ電話による申出

<内容>

保育士がマスクを着用していない場面をみることがある。

<対応>

保護者へ保育中の職員と子どものマスク着用について検討した。検討後の対応について、「保育中のマスクについて」(2020年8月12日付)の文書を発行し、その対応への理解と協力をお願いした。

○2件目

受付日：2020年10月2日(金) 苦情申出方法：意見箱投函

<内容>

コロナ感染防止対策による、2020年度運動会の開催方法について、どうして年長クラスだけなのかなど園から丁寧な説明をして欲しい。業者による写真販売の販売価格が高価なため検討してほしい。最近、園からのお願いや協力依頼が多く不快な気分になっている。

<対応>

運動会の開催方法と業者の写真販売について、保護者へのお願いや協力依頼が多いことへ

の対応について検討した。検討後の対応について「運動会の開催にあたって」(2020年10月8日付)の文書を発行し、その対応への理解と協力をお願いした。

**2020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、次の内容を福智中央保育園主任香月和代が行った。

○1 件目

受付日：2021年2月19日(金) 苦情申出方法：口頭

<内容>

子どもの衣類を園に必要枚数を置いているが、園にストックしている枚数分が汚れものとして家庭に戻ってきていない。それなのに、園から衣類の補充をお願いされている家庭で保育園用として準備している衣類が半数に減っている。他児の衣類が汚れ物として、家庭に戻ってくることもある。園での子どもの衣類管理ができていないのではないか。また、そのことについて担任の対応が遅すぎる。相談して1ヶ月以上も経っているのに未だに解決されていない。園長に話を聞いてもらいたい。

<対応>

園長と懇談の場を設定し、保護者への謝罪を行う。園での衣類管理について改善していくことを伝える。

○2 件目

受付日：2021年3月4日(木) 苦情申出方法：連絡ノート

<内容>

子どもの保育園でのひっかき傷が続いている。子どもの怪我に対する園での対応や保育方針などについて園長と担任に直接話を聞きたい。

<対応>

園長、主任、担任と懇談の場を設定し、子どもの怪我については、重大事故防止のためのヒヤリハット事例や事故要因分析会議での事故分析の取り組みを行っていることを伝える。

また、子どもの一人ひとりの発達段階に応じた保育士の関わり方について、園の保育方針に沿って伝えた。

**質疑・意見**

(中岡)

以上が2020年度の各施設の苦情です。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)

福岡県中間市での重大事故については、大変心を痛めております。あのような事故を繰り返さないように、保育所運営を行っていただきたいと思います。

(渡邊)

集団生活での子ども同士のトラブルは子どもが育つうえで大切なものですが、見落としなく把握して適切に対応することが必要であると思います。親御さんの感情的な部分として、「怪我をさせられた」という気持ちには寄り添うことが大切であるとも思います。

(金田)

同じ怪我が何度も続くようであれば、保護者の保育所への不信感は募ると思います。なるべく配慮はしているのですが、続いてしまうことがあります。子どもの行動規制というところでの解決ではなく、日課の見直しや保育体制の検討が必要になります。同じ子どもの怪我が続く場合には、園長が直接対応するということが重要になってきますので、案件による見極めを行っています。

(中岡)

本日はありがとうございました

11時00分 閉会

2021年9月9日  
会議録作成者 中岡 亘