

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 2023年8月1日（火） 14時00分～15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 渡辺 好恵（下境保育園主任）
同 香田 真里（福智中央保育園主任）
1. 欠席者 副施設長 中岡 宏美（福智中央保育園副施設長）
1. 報告内容 2022年度（2022年4月1日～2023年3月31日）の苦情

14時00分 開会

（理事長挨拶）

全国的に異常気象になっていますが、熱中症対策を十分に行いながら保育を行っています。これまで、コロナ禍の中で保護者と一緒に行事等をするのが難しかったのですが、今年は、親子で楽しめる内容で検討しています。

今「もう一人保育士を！」の運動が全国的に大きく展開されています。少しずつ運動の成果がありますが、まだまだこれからと思っています。保護者と共にこの運動を進めていければと思っています。本日はどうぞ宜しくお願いします。

（中岡亘）

それでは、2022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。

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：2022年10月4日

○苦情申出方法：直方市役所に電話

<内容>

保護者送迎用駐車場として、ポッポ新園舎建設工事期間中に借用している頓野公園の駐車場で、駐車スペース外に駐車している保護者車両がある。

<対応>

駐車スペース案内を園内に掲示した。駐車スペース外に駐車している保護者へ駐車スペースについて伝えた。

(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。)

下境保育園苦情報告 苦情件数：1件

下境保育園の苦情は、次の内容を渡辺が行った。

○受付日：2023年5月22日

○苦情申出方法：意見箱投函

<内容>

送迎時の保護者マスク着用をお願い。

<対応>

「保育所等におけるマスク着用の考え方」について厚労省事務連絡(2023年2月10日付)に基づき、施設から保護者へ配布したマスク着用についての手紙(2023年4月24日付)に沿って、申出人にマスクの着用について伝えた。

(中岡亘)

第三者委員からの質疑・意見はありますか。

(網野)

マスクの着用については、3施設とも同じ対応でしょうか。病院等はまだマスクの着用について厳しい取り扱いとなっています。本来は市民が迷わないような対応を国に求めなければいけないと思います。保護者に対して、もっとマスクについて丁寧に説明をした方がいいのではないのでしょうか。個人的にもそろそろマスクを辞めたいと思うが、今日のように保育施設に入るときなんかは、特に自粛をしています。

(萩原)

3施設とも同じ対応を行っています。業種によってマスク着用の対応が異なっていることもありますので、今後も丁寧に対応をしていきたいと思っています。

2022年度福智中央保育園苦情報告 苦情件数：1件

福智中央保育園の苦情は、次の内容を香田が行った。

○受付日：2022年6月19日

○苦情申出方法：口頭

<内容>

子どもの怪我について知らせて欲しい。

<対応>

保護者と面談し謝罪と今後の対応について伝えた。

(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)

保育所だけで解決することが難しい案件は、関係機関と協議しながら進めて下さい。

(中岡亘)

本日はありがとうございました。

15時00分 閉会

2023年8月1日
会議録作成者 中岡 亘