社会福祉法人撫子会 苦情処理委員会会議録

《なでしここども園・なでしこ保育園・室小路学童クラブ・滝沢中央学童保育クラブ第二》

１，日時及び場所　令和４年 11 月９日（水）　10：00　～　室小路学童クラブ

２，出席者　　理事長
第三者委員　　２名
苦情解決責任者　　２名
苦情受付担当者　　なでしここども園　２名
なでしこ保育園　　１名
室小路学童クラブ、滝沢中央学童保育クラブ第二　１名

３，開会　　なでしここども園　副園長

４，挨拶　　社会福祉法人撫子会　理事長

５，議事
① 報告　令和４年４月～令和４年１０月までの苦情受付について
・なでしここども園　　苦情受付１件
＊報告第１号
令和４年８月 31 日
内　　容：帰宅後、子どもから保護者へ、預かり保育時おやつの配膳がされなかったという話があったとのこと。子どもは職員におやつがないことを話したが本を読んで待つよう言われ、もらえなかった。また、他にももらえなかった子がいたという旨を、翌日、父母それぞれから申し出があった。
解決結果：担当職員に確認したところ、子どもからの訴えに対し、「後でもう一度言ってね」と伝えたが、言えなかったことを見落としてしまったとのことだった。この日は、課外体育教室があり、子どもたちの動きが複雑だったため、職員の対応に不備が出てしまった。その後はチェック表を作成し 13：30 におやつの数を厨房に報告する。また、食べたかどうかのチェック表も作成し確認する。配膳時の食器数と人数を確認する。おやつ前にお迎えになった場合などには、保護者に伝えることを徹底する。その後のミスはなく、保護者の方にもご理解頂くことができた。

・なでしこ保育園　　苦情受付は特になし。

・室小路学童クラブ　うみ・やま、滝沢中央学童保育クラブ第二　　苦情受付は特になし。

・第三者委員さんより　　苦情受付は特になし。

②その他・意見交換
・コロナ禍が続いており、状況によっては学級閉鎖・行事の変更や中止もあるが、保護者の方々もこれまで以上に理解が深まっており、柔軟に対応することができている。（各施設）
・全国的にスクールバスでの置き去り事件が複数聞かれている。なでしここども園では園バスを運行しているため、改めて対応を再確認した。これまでは園バス終了後はドアを閉めていたが、開けたままにすること。降車後、全席見回ること。清掃時・消毒時も全席見回ること。置き去り防止を支援する安全装置の設置も義務付けられたため、準備ができ次第設置する。設置後も安全装置と人の目でダブルチェックしていく。保護者へは文書で当園の置き去り防止対策を知らせた。なでしこ保育園でも園外などでなでしここども園のバスを借りて利用している。普段使っていない分、その都度職員と再確認する。（各園）
・苦情処理に関する研修の報告（なでしここども園）

６，閉会　　なでしこ保育園　園長