

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・室小路学童保育会・滝沢中央学童保育クラブ第二》

1, 日時及び場所 令和3年4月22日(木) 10:00～ なでしここども園 図書室

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
室小路学童保育会、滝沢中央学童保育クラブ第二 1名

3, 開会 なでしこ保育園 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2年11月～令和3年4月までの苦情受付について
・第三者委員2名から、苦情受付と報告があった。

・なでしここども園

*報告第1号

令和3年3月18日 盛岡市子育てあんしん課へ保護者(匿名)から電話での申し出があったことについて、園へ下記の2点について確認があった。

内容① : 0歳児の誘導ロープを使用しての散歩はまだ早いのではないかと怪我が多い気がする。

回答① : 0歳児は3月から短い距離を配置基準以上の保育者が見守り、子どもたちに無理のない速度と距離で、誘導ロープを使用して散歩を数回している。子どもの発達やその日の体調によってはベビーカーに乗せたり抱っこをしたりと個別に対応している。散歩をしている時に転んでズボンを汚したことはあったが、けがをしたことはなかったと思われる。しかし、保護者への連絡帳に、楽しい散歩の様子を伝えようとした文章が、保護者が誤解を招いてしまうような表現だったようなので、子どもの姿を伝える際に、気を付けていく。

内容② : おむつ交換の際、記名されたおしりふきを個別使用していたが、令和3年度から事前に寄付して頂いたものを共用するというお知らせがあった。肌荒れなどが心配なため、クラスの子どもたちで共用して使用するのが気になる。

回答② : ご協力頂ける方という前提でお知らせをした。しかし、これまで同様に個人持ちで使用することもできるという説明が不足していたので、一斉送信メールで、再度内容を伝えた。

→上記解決結果を子育てあんしん課担当者から申し出者に伝えてもらった。

*報告第2号

令和3年4月21日 匿名 苦情受付箱

内容 : 若い職員が年上の職員に威圧的で横柄な態度を取っている姿が気になる。教育保育施設だからこそ、日常から礼節をわきまえ、人生の先輩の役割や、深い優しさを大事時にして、子どもたちの見本になるような行動をしてほしい。

解決結果：職員会議で苦情の内容を伝え、職位に関わらず、態度や口調に気を付け、相手の気持ちを考えながら話すように注意をした。また、子ども達の手本となるよう、自分自身の態度や言動に責任を持ち、誰から見ても気持ちの良い職場となるよう改善していく。

- ・なでしこ保育園 苦情受付は特になし。
- ・室小路学童保育会・滝沢中央学童保育クラブ第二 苦情受付は特になし。
- *講評 第三者委員さんより 事案に対し、しっかり対応している。

6, 閉会 なでしこ こども園 副園長