

令和3年度第三者苦情・要望解決委員会議録

1. 開催日時 令和4年5月21日(土)  
午前11時30分より午前11時50分
2. 開催場所 のぞみ保育園
3. 確認事項 令和3年度苦情処理報告確認作業
4. 出席者 苦情・要望解決第三者委員 穂満 和正、布山光子  
認定こども園側責任者 園長 近藤美佐子  
小規模保育施設側責任者 施設長 原田秀幸  
認定こども園側担当者 副園長 川崎真弥  
小規模施設側担当者 副主任 銀鏡陽子

原田園長 それでは令和3年度の苦情・要望に関する会議を始めます  
第三者委員の布山さん、穂満さん両委員にご出席を頂きました。  
よろしくお祈いします。  
まずは、この4月から3年ぶりに園長と施設長を交代しました。元の状  
況に戻りましたのでよろしくお祈いします。

布山委員 よろしくお祈いします。

穂満委員 よろしくお祈いします。

原田園長 今回は、この後の理事会がありますので、そのために合わせて開催しま  
した。

それでは、まず、2つの園の3年度の状況について報告します。  
のぞみ保育園では、3年度に所定の手続きでの苦情・要望は無かったこ  
とをご報告します。

ただし、コロナ対応の件と絡めてになりますが、コロナの関係で現在  
37.5度以上の場合はお迎えをお願いしていますが、登園後に発熱がみ  
られ、お迎えをお願いし、その足で小児科医に行くと、熱が無いとのこ  
とでトラブルになるケースが複数ありました。

そしてその1件で、園への不信感もあり、また保護者が同じ職場でお仕  
事をされている関係で職場を突然離れることができないため、発熱が  
無いのにお迎えというのは困るという苦情の申し出を受けました。結  
論的には、園のコロナ対応の方針をいただきつつ、保護者のお仕事等も  
考慮して、発熱があっても当分の間様子を見て、熱がさらに上がると  
ころでお迎えをお願いするというご了解をいただきました。

原田園長 ファンファンは、苦情・要望については、所定の手続きではありません  
でした。

穂満委員 わかりました。

布山委員 コロナはたいへんかもしれませんが、保護者それぞれの事情を汲み取

ることも必要な事ですね。決着がついて良かったです。これからも保護  
者の方の要望を聞きつつできる範囲で善処する状況があると良いです。

原田施設長 そうですね、そのように今後も対応していきます。

穂満委員 そうですね。ふだんから園の事情をよく説明して、理解を求めておくこ  
とが大事ですね。それとコミュニケーションはできるだけ取るように  
されておくと、こういう時にご理解が得られやすいと思います。今回の  
内容は、きまりがあるからでなく、保護者の事情を把握しての判断だっ  
たので良かったと思います。

近藤園長 ありがとうございます。これからも保護者の皆さんの状況をよく把握  
して、丁寧な対応をしていきたいと思っています。

原田施設長 私も気を付けていきたいと思っています。さて、別紙に宮崎市に寄せられた  
意見・苦情一覧があります。今年は例年のような内容で、特段目新しい  
内容は有りませんでした。一応、目を通していただくとありがたいです。  
それと保護者アンケートでは、行事の開催を希望する声が多く出され  
ていましたが、コロナの関係で断念してということですが、なんとか開  
催を望む声が多かったです。卒園児の方が特にそういう意見でした。

布山委員 コロナが長い期間続いていて、子どもたちの姿を観る機会がありませ  
んから、そこをなんとかしてほしいというところですね。

近藤園長 そうですね。ただ偶然にもコロナで休園が無い事が保護者の皆さんに  
はご理解をいただいているのかな！？と思っています。

原田施設長 他に無ければ今回は、これで終了します。よろしいですか？・・・  
ありがとうございました。

終了 11時57分

署名

のぞみ保育園苦情・要望解決責任者

川崎真弥 

ファンファン苦情・要望解決責任者

近藤美佐子 

苦情・要望解決第三者委員

穂満和正 

苦情・要望解決第三者委員

布山光子 