

令和4年度第三者苦情・要望解決委員会議録

1. 開催日時 令和5年5月20日（土）
午前11時30分より午前11時55分
 2. 開催場所 のぞみ保育園
 3. 確認事項 令和4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 原田秀幸
小規模保育施設側責任者 施設長 近藤美佐子
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 黒木妙
- 原田園長 それでは令和4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。
よろしくお願いします。
- 布山委員 よろしくお願ひします。
- 穂満委員 よろしくお願ひします。
- 原田園長 例年通り、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4年度の状況について報告します。
のぞみ保育園では、4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、次の2件で苦情の申し出があり、保護者との協議を重ねた結果、園長の判断で退園を勧告し、退園に至った経緯がありました。
一例目は、昨年8月に、夫婦で来られ、園の保育者が挨拶をしない、態度が良くないとの申し出があり、そのことで保育者に謝ってほしいとの申し出でした。当初近藤先生等が対応して話し合いをしましたが、がちがあかず、園長である原田（当時沖縄出張中）が応対しましたが、信頼関係を維持するのが困難で、重要事項説明にある、威圧的態度があったと判断して退園を勧告し退園となりました。
もう一件は、前段にバウンサーの対応で不信感を持たれていた保護者が、児童のお試し行動での保育者の言動に対して、不信感を表意され、今後も見張っていくなどの言動があり、また母親の実母が登場してバウンサーの件を持ち出されて記録は撮ってある、出るところに出す用意があると言われて、こちらも信頼関係が維持でないと判断し、退園を勧告し退園となりました。
以上2件が、苦情からの退園となりました。
- 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。

- 布山委員 保護者の方々との信頼関係が壊れて、退園が出ている事には憂慮します。もう少し状況が変わると良かったですね。
- 原田園長 私もできればそうしたいのですが、2件とも保育者が安心して保育ができる環境が確保できないというのが最悪の事態を招きました。
こちら説明不足であったり、対応にまったく問題が無かったとは思いませんが、それでも判断せざるをえなかったと思います。
- 近藤施設長 私もこの件は致し方なかったと思っています。どちらとも日頃からの園に対する不信感もあるとは思いますが、一方で保育者が立場が弱いというところで、強く言われるような態度が出ていたと思いました。
- 穂満委員 そうなんですね。保育園を利用することで親が安心して仕事ができるのですから、そういうことをわかって利用してもらうことが大事です。
- 布山委員 そうですね。たいへんなところもあるとは思いますが、保護者の皆さんと保育者の皆さんが良く話をしてお互いわかると良いと思います。
- 原田園長 そうですね。もっと保護者の方々と保育や子育てについて話し合いをする機会を増やして、信頼関係がつかれるようにしていきたいです。
- 近藤施設長 これからも職員と話し合って、保護者との対応を行っていくようにしていきます。
- 布山委員 お願いします。
- 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55分

署名

のぞみ保育園苦情・要望解決責任者

原田秀幸 

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 