

令和 5年度 津屋崎保育園 苦情第3者委員会議事録

議事録作成
吉田 隆夫

1. 期 日: 令和 6年 3月23日 (土曜日) 13時 ~ 13時30分

1. 開催場所: 津屋崎保育園 ミーティング室

1. 出席者: 苦情解決責任者 吉田 隆夫
第三者委員 大神 順治 田島 光江

1. 開会:

定刻に至り、苦情解決責任者が議長になり、第三者委員が全員揃い委員会が成立することを宣言して、報告・審議に入った。

【報告内容】

- ・ 苦情解決責任者から、先ず現況報告として、令和5年度の保育園に寄せられた苦情は3件であることを報告した。
- ・ 本日(3月23日)の委員会の開催は、定期的で開催することが求められており、特に、苦情がない場合においても、開催しなければならないこととなっている。その旨を説明して開催を宣言した。

【苦情内容】

- ① 11月28日 保育士が保護者にあいさつをしない。
特定の人とばかり話をして、話ができない。
子どもを自由にトイレに行かせない。

回答 ⇒ 話の内容の緊急度を伝えて頂き、後日個人面談をする。また、話の内容を連絡帳に書いて下さい。とお願いをした。

保護者了解 トイレに行く時は、保育士に断って行くことが原則で、少し前に行って、また行くのはお腹の調子が悪いなど理由がないと、行かせていない。

- ② 4月12日 保育所等訪問支援事業の利用の件で、園長の保護者への対応がクレームとなった。

回答 ⇒ 保育所等訪問支援事業の内容を保護者が十分に理解をしていない。

保護者 また、保育所の事業目的も理解されていない。

理解せず 療育施設の保護者への説明が不十分の結果招いたクレーム

- ③ 3月4日 朝の登園時の保育士の対応に不信感を抱かれた。
登園の前日発熱のため欠席したが、翌日熱も下がったため登園した。
前日の発熱も病院受診の結果、感染症でなかったための登園

回答 ⇒ 保育園の中で、早出の職員と通常勤務の職員の間で連絡が充分にとれていなかった。

保護者了解 今後、十分に引継ぎをすることを保護者と約束をした。

【質議内容】

- ・ 今年度寄せられた苦情3件の内容について報告をした。
- ・ 寄せられた3件のうち1件については、第三者委員会を開催して苦情内容を審議した。(詳細な内容は、議事録参照 第三者委員 2名 出席)

以上、全ての質疑ができたため、散会とした。

期日
承認者
委員
期日
承認者
委員
期日
承認者
苦情解決責任者

令和 6年 3月 25日

大神 順治 

令和 6年 3月 25日

田島 光江 

令和 6年 3月 25日

吉田 隆夫 



令和5年度 苦情案件 1

- (1) **苦情内容** 「保育所等訪問支援事業」の在り方・対応についての保護者から津屋崎保育園（園長）にたいする苦情
- (2) **背景** 令和4年度より、在園児が療育施設Aを通じて「保育所等訪問支援事業」を利用していたが、療育施設Aの担当者が施設Aを退所して、新規立上げの療育施設Bに転籍することになった。

(3) 経過内容

園 【令和5年4月12日水曜日 17時40分 保護者の園児お迎え時】

→ 園長が保護者に対して、廊下で大きな声で事案を否定した。

保護者 園児の療育/「保育所等訪問支援事業」を利用することを、家族・相談員と決めたことを、否定された。園で個別療育をして欲しい。

園長 新規の療育施設Bは、県の「療育としての指定通知」も受けていないのに、その療育を利用するのは、利用の手順を踏んでいない。まだ、実態がない事業所の話をするのはおかしいと述べた。手続きの話のみで、療育のはなしは、一切していない。

* 新施設Bは、令和5年5月1日 福岡県知事より、「指定通知」を受け取る。なお、療育施設Bは、療育の設備が整っていないため、療育施設での活動は、昨年度同様に療育施設Aでの活動になっている。

【6月16日金曜日 福津市こども課甲斐係長に、保護者が苦情として連絡】

→ 4月12日の案件について

園 【6月20日火曜日】園内会議を開き、【7月1日土曜日】苦情調査委員会を開催して、苦情内容について協議した。

参加者 ①苦情調査員：大神さん 田島さん ②：保護者

③津屋崎保育園： 主任萱田 担任保育士

保護者 「保育所等訪問支援事業が、療育施設Aで出来ているのに、なぜ療育施設Bでできないか？

他の保護者の前で、療育のことデリケートなことへの配慮がない。

園長が守秘義務を守っていない。

園 具体的な回答はしなかった。

* 苦情調査委員の方は、「保育所等訪問支援事業」の内容を伝えられていないために、「療育の一般内容」にのみ言及された。

(議事録は、別紙にあり)

行政/療育 【7月24日月曜日 関係4者会議の開催】

保護者/園 ①福祉課；占部係長 和田さん ②療育B：2名 ③：保護者

④相談支援事業所：相談支援専門員 1名

⑤津屋崎保育園：園長、主任萱田 担任保育士

内容 詳細な内容は、主催の相談支援事業所での議事録作成ができていない。

・「保育所等訪問支援事業」の内容について、4者で認識の統一

(4)

本苦情に対する津屋崎保育園の見解

- ・「保育所等訪問支援事業」は、保育所等の集団活動において気になる子どもさんを支援する事業で、子どもさんが在籍する保育所等に療育施設の方が訪問して、直接支援をする事業である。
- ・本事業を利用する場合は、療育へ相談する前に、事業所・園に事前に相談して欲しい。
- ・「保育所等訪問支援事業」は、就学前の読み書きや数字を教える事業ではないことを、理解して下さい。
個別支援は、読み書きなどを個別に行うものではない。
- ・「指定通知」を受けていない施設とのやりとりは、誤解を招くため、正しい手順を踏んで下さい。
- ・本件での保護者への伝え方が悪かったならば、今後注意をします。
唯、発言の時に、個人情報に触れることは、一切していません。

* 「令和5年度の苦情調査委員会を、年度末の3月に開催」の予定です。

記 津屋崎保育園 園長

