

## 2020(R2)年度 苦情処理委員会

開催日時 2021(R3)年 3月11日(木) 13:00～  
場 所 大阪東十三教会 ロビー  
出席者 畷岡 正明 社会福祉法人 十三愛光会 監事  
岩崎 美由紀 NPO 法人 地域デイサービス‘和’理事長  
近藤 康夫 社会福祉法人 十三愛光会理事長  
山内 直 愛光保育園園長  
寺田 良子 愛光保育園主任

### 協 議

- 2020年4/1～2021年3/15の期間に保育園に頂いた手紙、意見を元に意見交換と対応を話し合った。

2020年度苦情件数 3件

- ① 保育中に、連日おともだちとのトラブルで怪我をしてしまった件  
⇒子ども同士の関わりは日々の保育の中でいろいろ起こるが、気になる日、少し機嫌が悪い日などそのような時は保育士が共有し、常に近くにいたり、きちんと引き継ぐなどして子どもを守れるように考えていく。  
⇒保護者への連絡は丁寧にしていく。
- ② 登園時に保護者に保育者が声を掛けにくい状況がある件  
⇒保育室の配置によっては、気付きにくい部分もあるので保育者も意識していく。具体的には保育室で子どもを見守りながらも入口に目を向けられるような場所に座るなど考えていく。  
⇒新年度当初など新入園児たちがたくさん登園するような保育室ではどうしても子どもたちに目を向けなければならない状況は理解できる。もし、保護者にご意見いただいたら誠実に対応してください。
- ③ 緊急事態宣言下で食費など対応が分かりにくい部分があった件  
⇒副食費は出席日数に応じて日割りでいただく形にしたが、期間、どのように対応するのか保護者の方に伝わりにくい部分もあった。自粛して欠席した方も多かったので決まったことをその都度、連絡網を通じて発信したがお手紙など渡す機会もなかなかなかった。  
⇒今年度はコロナ感染予防で急なお願いが何回をする機会が何回もあった。急な対応もあったがその都度丁寧に伝えることを心掛けてください。

以 上