

社会福祉法人撫子会 令和7年度第2回苦情処理委員会 会議録

1. 日時及び場所 令和7年10月16日(木) 午前9時30分～ 室小路学童クラブ

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 2名

室小路学童クラブ、滝沢中央学童保育クラブ第二 1名

3. 開会 なでしここども園 園長

4. 挨拶 社会福祉法人撫子会 理事長

5. 議事

①令和7年6月～令和7年9月までの苦情報告について

・なでしここども園 報告1件

子どもへの対応について(保護者より)

内容:我が子が別の組の特定の子にいじめられていると申し出をしたが、特にトラブルはないとの担任からの返答だった。さらに友達の持ち物が紛失した際、我が子のカバンから発見されたことを玄関先で担任から説明されたが、他の保護者がいる前で我が子の話をされて嫌な気持ちになった。我が子がトラブルの原因を作ってしまうこともあるが、どの子に対しても同じ対応をし、もっと担任が我が子の気持ちに寄り添ってほしい。

対応:園長と担任が本児の母親と面談した際、謝罪し今後の対応を改めることを話した。子どもの思いに寄り添うこと、また、保護者に対しても誠意を持った対応をするよう担任に指導した。

・なでしこ保育園、室小路学童クラブ、滝沢中央学童保育クラブ第二 苦情の受付なし

・第三者委員 苦情の受付なし

②その他・意見交換

・申し出を苦情として受付けるか判断に苦慮することもあるが、今後の運営に繋がるものと捉え、広く受け止めていくようにしてはどうか。保護者の困り感も苦情として対応していく事で、その後に安心安全な保育運営に活かされていくものとする。／なでしここども園

・苦情報告を受け、職員に周知することで、子どもの姿の捉え方や見守り方をあらためて見直す機会となった。／なでしここども園

・苦情の申し出等の記録はどのように管理されているのか。／第三者委員
⇒各施設とも書類ファイルにして管理している。／なでしここども園園長

・放課後に利用する学童施設では、児童が学校とは違う様子もあるようだが、学童クラブ職員の配置や児童の状況はどうか。

⇒利用児童の中には、放課後デイサービス(児童発達支援)を利用している児童も数名いる。職員配置は規定より増員し保育対応している。／室小路学童クラブ・滝沢中央学童保育クラブ第二

- ・一斉連絡システムの導入後、保護者連絡や対応に保護者も園側もだいぶ慣れてきた。今後も若い保護者のニーズやより良い保育などについて、職員間で意見を出し合っていきたい。／なでしこ保育園
- ・熊の出没していることで、近所の方が「散歩など気を付けて」と声をかけていただきありがたい。

6. 第三者委員から

- ・運動会を参観した際に、暑さ、体育館での開催、またその中で園児の成長の姿を保護者に見せるための工夫などが随所にみられ感銘を受けた。いかに安全に安心して子ども達が過ごせるようにしていくか、今の時代に対応をしながらの保育・教育運営は大変なことと察するが、これからもよろしくお願ひしたい。

7. 閉会 なでしこ保育園園長