

# 2022年度 第1回苦情処理委員会

日時 6月20日(月) 14:00~15:00

場所 ちどり保育園会議室

出席者 第三者委員(原田秀一)(井上准子)

園長(井上邦子)主任(寒川美穂)

## 《議題》

### 1) 今まで(4月~7月)の経過報告

※ 「苦情処理委員会」にかける事例はなし。

◆ 2021年度「園説明会」「園のしおり」で(苦情解決のしくみ)(第三者委員)(連絡先)(園の体制)等を明記し保護者に配布。会議室入り口にも掲示し、今年度の苦情処理委員について保護者に周知する。

#### ① 新型コロナウイルスの対応

コロナ禍での保育運営も3年目となった。引き続きの感染防止策をとりながらではあるが、解明されつつある科学的なコロナの検証もふまえ、活動内容など工夫し対策をしていく。現在、福岡の感染者数も高止まりの状態が続いている。地域の感染状況を把握し対応していく。また、行事や取り組みも創造的に新たな形で可能なことは何かを考えていく。

- ・保育の中での感染防止対策(時間・空間・人数・消毒・健康管理・検温など)
- ・来園者の対応 ・会議の時間短縮
- ・集まる行事の見直し⇒4月園説明会、7月公開保育は分散型。

6月くじら山登り遠足(春合宿)

7月平和夏まつりは子どもの祭りと夕方の保護者参加のバザーを分散して開催。

- ・新型コロナ感染状況⇒園内でも5月末~園児や保護者の感染が出ている。

現在も2クラスに登園自粛をお願いしている状況。(3日間~1週間)

新型コロナ濃厚接触者の特定やカウント方法が変わってきているので、常に福岡市保育指導監査課と保健所の指導により対応している。

保育園が休園となることはなかったが、濃厚接触者の登園自粛要請をしなければいけない。待機期間の延長になるケースも多く、保護者からは「仕事を休めない」等、就労に関わる相談苦情も出てきた。現在の福岡市の指導に基づき丁寧に説明していく。保育士は、エッセンシャルワーカーとして、濃厚接触者でも条件が整えば勤務が出来るようになった。

#### ② 安全と衛生の対策・危機管理

◎ 緊急時(新型コロナ関連・災害 等)の連絡方法については保護者に周知。

今年度より sigfy(保護者専用)で情報発信をする。(安全確保・送迎等)

- ・感染症の対策と情報の提供。

- ・熱中症予防（帽子・水分補給・活動時間の調整や休息・体調管理等）
- ・夏季はシラミ・とびひ・水いぼ・食中毒等、環境衛生面に気をつけていく。  
蚊の対策⇒ 5月～「モスキートマグネット」を稼働。
- ・毎月の避難訓練では、火災だけでなく地震、水害も想定し実施。  
今後、不審者対策についても実施予定。
- ・1999年の水害の歴史を職員、保護者とも共有し今後の防災対策に繋げる。  
（避難訓練や園だより）
- ・事故の対応：子どものケガや事故についてはヒヤリハットも含め問題点を共有し、事故防止に努める。（定期的に会議の議題とし組織化する）

### ③ 保育方針の理解

#### コロナ禍での行事のあり方

- ・保育の中で大切にしたい事を保護者と共有していく。  
（送迎時・懇談会・公開保育等）
- ・3歳以上児の異年齢保育実践の積み上げをしていく。（7年目）
- ・法人の綱領を保護者と共有する。「子どもたちの健やかな成長を保障する平和で民主的な社会」の実現のためにも、今の情勢を知り考え、平和についての思いを語り合い、子どもたちのしあわせを願うすべての人たちと力を合わせていく。  
（7・8月：平和を考える月間）⇒ コロナ禍。改めて「平和」について職員・保護者が考える機会とする。例年の平和夏祭りは、分散型で父母の会主催の送迎時バザー、ゲーム。園としては「子ども夏まつり」と2年振りに「平和のつどい」を開催予定。情報発信と交流できる取り組みを、父母の会と共同して計画中。（折り鶴、平和のメッセージ、絵本の読み聞かせ、平和のうた 等）

### ④ 保護者との連携

- ・長引くコロナ禍は、感染の怖さだけでなく、これまであたりまえだった繋がりを途切れさせ、孤立状態をつくってしまう。  
一同に集えなくても「共に」の気持ちを失わないような取り組みを大切にしていこう。
- ・活動や保育運動での父母の会との連携⇒分散型などで父母の会部会、クラスレクも再開している。
- ・障がい児保育、育児支援、保護者の心のケア、虐待、異文化コミュニケーションの対応。（宗教食）
- ・2歳児：かみつきの対応について苦情あり。

#### ⑤ 個人情報保護について

(ニュース等の配布物・写真撮影・HP への掲載について配慮)

- ・個人情報に関わる配布物については、シュレッターにかけ処分するように対応をしている。
- ・個人情報に関わる書類、写真、SNS の管理 (職員に徹底)

#### ⑤ 行政・専門機関との連携

- ・療育センターより訪問支援 (6/7.6/17) ・職員の療育機関の見学 (7/26・9/1)
- ・家庭での虐待等、支援の必要な家庭については、児童相談所と連携しながら把握、サポートしていく。

##### 【5月】

- ・正門前の道路：子どもの飛び出し等、安全面の対策を父母の会より要望があり、「飛び出し注意」の看板を新たに設置。また、父母の会の協力により東区役所に相談し、秋以降になるが、道路に「飛び出し注意」の文字入れ、歩道に反射灯をつける対策を取ってくれることになった。

#### ⑥ 地域との関係づくりと安全対策

##### 【6月】

- ・園庭に近所の方から「声が大きく眠れない」との段ボール箱が投げ込まれていた。⇒保育の中で、再度配慮できる部分は即対応し、地域の保育園として、理解していただけるよう、定期的にお便り (ニュース) などを配ったり、挨拶をしたり、コミュニケーションをとっていくようにする。
- ・コロナ禍で地域の行事もなく繋がりがも (夏まつり・散歩活動等)
- ・ふれあいサロン (高齢者) はコロナ対策をして実施中。
- ・現在、送迎時の駐車場待ちの苦情などは、以前に比べ減ったが、6月11日に夕方の苦情が1件あり。保護者に再度、ルールの徹底を周知していく。

※ 苦情、要望等があった場合は苦情処理委員会で検討する。

※ 定期的に会議をひらく。 \*緊急の場合は随時開催する。

※ 次回開催は11月予定。