

わかば保育園

苦情処理委員会について

令和2年7月31日 法人本部にて第三者委員会

○平成31年3月29日、県社協の運営適正化委員会を通して保護者より苦情申し出が届いた件については、保育園の回答書と第三者委員の意見書を送り、運営適正化委員会より令和元年6月28日付の終了通知書が届き解決する。

○福岡市役所の指導監査課より9月18日と10月4日、保護者より匿名で苦情の電話があったと報告を受ける。「先生が怖い」と子どもが言う。職員4名ぐらいいても話ばかりで挨拶してくれない。などの意見を受け、職員会議や職員面談を行い事実確認する。誤解を招く言動があった事は、コミュニケーション不足によるものが大きいと思われる。保護者会会長に相談し、匿名での申し出のため10月26日(土)16:00より緊急保護者会を行ない意見内容と事実確認・今後の対応を全保護者対象に説明する。今後の対応として

- 積極的な挨拶を心掛ける。
 - 保護者が意見を園に直接伝え易くするために、アンケート用紙を配布する。
 - 職員は「保育所保育指針」をもう一度学び直し、園内研修を行うことで保育の質を高めていき、職員同士で意見しあえる場を作る。
- ニュースになっている他園のような事故・事件になる前に教えて頂き感謝すると共に職員は子どもたちに愛情をもって接していることを保護者に伝え、理解していただく。緊急保護者会以降は、特に問題は出ていない。