

## 令和4年度 意見・要望等解決について

社会福祉法第82条の規定により、三根みどり保育園・小規模保育園ゆめのみでは、利用者からの意見・要望・苦情・不満に適切に対応する体制を整えております。

令和4年度における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員へのお申し出の状況について報告いたします。

### 記

#### [申出件数]

2件（三根みどり保育園） 0件（小規模保育園ゆめのみ）

#### [申出日]

令和4年10月4日

#### [申出方法]

ホームページお問合せフォーム

#### [申出内容]

当該園児（5歳児）が他児と玩具の取り合いを行い、相手に軽傷を負わせた際に怪我を負わせた園児が特定できず、怪我を負った園児からの申し出により当該園児を特定した際に保育士（Q氏）から不適切な発言があるのではないかと指摘をうける。

#### [園の対応状況]

当日のその場の職員配置状況を確認し、担当していた職員へ聞き取りを行った。

聞き取りの結果、担当職員（1名）は不適切と取られる発言の記憶はないが、5歳児の子どもの発言であれば、申し出た内容が正しいであろう旨を伝えてきたため、注意は必要であるが、不適切な発言は控えるように口頭での指導を行う。

その後、お迎えの際に保護者へ園長より今後の対応と謝罪を行った。また、当該保育士からも直接保護者へ謝罪を行う。

#### [申出日]

令和5年2月26日

#### [申出方法]

意見箱

### [申出内容]

保護者の婚姻関係について、業務上必要ではない、やり取りが当該園児と保育士間で行われており、そのやり取り（発言）に対し不適切な発言があるのではないかと、確認依頼を受けた。

また、保育中に当該園児の容姿に対する不適切な発言も保育士が行ったのではないかと確認依頼を受ける。

### [園の対応状況]

- ・ 申出内容を園長が確認し、記載内容が不明瞭な点があったため、当該園児の保護者へ連絡を取り、面談を依頼し、電話当日のお迎えの際に面談を行い内容の確認を行う。
- ・ 当該クラスの担任に申出の内容を伝えたが、身に覚えの無い旨の発言があり、婚姻関係についての連絡について担任以外が情報を知り得る状況があったため、内部で調査を継続し、第三者委員へ園の対応の相談を含め、報告を行う。
- ・ 第三者委員に状況の説明(3月22日)、保護者対応の協議を行い、現状の園の情報管理の運用方法に問題が有りとの結論に達し、保護者への報告の準備を行う。
- ・ 園長より現クラス担任による不適切な発言があったとは、認められなかったため、情報管理の運用方法、職員の個人情報に関する責任感の欠如がある事を認識し、保護者への謝罪と再発防止の徹底を約束する。
- ・ 全職員に対し、園児個人情報の管理の徹底と運用方法の変更について会議の場で周知を行った。

以上

令和5年6月30日

社会福祉法人みどり福祉会

理事長 古賀悦郎