

## 平成 29 年度における本園の苦情について(役員、保護者の皆様へ)

苦情やご意見をいただいた中で、苦情処理第三者委員(平成 30 年 3 月 10 日開催。岩室・田村公民館長、齋藤・法人監事、受付担当・有江主任、解決責任者・園長)に報告された案件をお知らせいたします。

◆平成 29 年 7 月 ノロウイルス流行の兆しがある中で、検査をお願いした方から「病院から必要ないといわれて困っている」というお話をいただいた。検査が出来ないことから感染の一因になったと思われることに不本意さを抱かれたこととお詫びし、登園許可証の必要性を説明し(十分に理解していただいていた)、園医であり本園の方針をご存知の「まいこクリニック」受診などをお勧めさせていただいた。

◆平成 30 年 2 月 帽子忘れがあり連絡帳に『次回から帽子はお貸しできません』と書かれたことに対し「あまりに強い書き方ではないか」と苦情をいただいた。準備物をきちんと用意していただくことは保育園生活でも重要なことという認識は全職員が持っているが、保護者への注意喚起方法がやはり強すぎたことは紛れもない事実であることから、園長が全職員に向け「丁寧な説明」と「罰則のような行為を行わない」ことを改めて通達した。

◆平成 30 年 3 月 早良区保健福祉センターから「区の衛生課に『怖い保育士がいると子どもが言っている』、『エプロンに米粒をつけた不衛生な保育士がいる』、『トイレが汚い』という匿名電話があった」ことが伝えられた。日時も事実関係も明らかにされておらず一方的な指摘に、本園としても対応に困った。とりえず職員で不衛生なものがいたか職員間で聞き取り(いなかった)、また毎年の監査や他の保護者の方から「トイレが汚い」という指摘が一度もなかったことも監査報告によって確認した。「怖い保育士」については日頃から相互監視を行っており印象や主観の問題でもあるので棚上げとしたが、区の職員に電話で調査結果を告げ「そのような事実があるなら『印象』ではなく、匿名であっても全く構わないので日時、事実を詳細に聞き取ってから当該園にお伝えいただきたい事実であるなら真摯に対応させていただく」とだけ返事をした。これをご覧の保護者の方で、そのような場面に遭遇された方は職員にお伝えください。宜しくお願いたします。

以上が平成 29 年度 3 月 10 日現在で苦情処理第三者委員に報告、対応した主な苦情関係です。

信和保育園苦情対応責任者

園長 伊藤嘉朗