

## 令和5年度苦情及び苦情対応（解決）について（まとめ）

令和5年度のさいわい福祉会では、野ばら保育園・野ばら第二保育園・野ばら保育園ユリックス 分園三園の第三者委員会を下記の通り開催した。

### 1. 開催日時

令和5年6月6日(金) 17:40～18:10

出席者：久保田了司・杉本聖子第三者委員

両園園長、両園主任保育士、ユリックス分園責任者

参加理事・監事の傍聴

### 2. 保護者からの要望・苦情に関して、それらに対する各園の対応について主任保育士及び園長が報告し、今後の改善課題について検討する。

R5年度の要望・苦情は、野ばら保育園及び野ばら保育園ユリックス分園では特になく、野ばら第二保育園は1件の苦情があった。

### 3. 以上の内容について理事会に報告し、第三者委員からの意見を踏まえて、会議で検討した結果、以下の内容を確認した。

- ① 事例そのものについてはクラス替えを行い個別的には収まった。
- ② 問題となった保育士は保育技術面では優れているが、コミュニケーション部分で他の園児や職員間で難しいところが上がっている。今後どのように取り組むかは、課題となっていることを報告した。
- ③ 保育園としては個人指導と園全体の取り組み(研修等)で良い方向に持って行き、風通しの良いクラス作り・園作りにつなげていきたいと考えている。