

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 21 年度 第 1 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成21年5月16日（土）午前8時30分
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／山上清之・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名

- 4、苦情確認 苦情処理期間 2009年4月1日～5月15日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

- (1) 当委員会後に開かれる理事会資料によって、保育全般や保護者に関わる事項に関して、園長より報告を受けた。
- (2) 4月からの間は期間が短かったため、特にアンケート等はない。3月末に行われたあおばの会（保護者会）において、園の新年度のあり方等、口頭で説明を行ったことの報告を受けた。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 21 年度 第 2 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成21年11月7日（土）午前8時30分
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／山上清之
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、3名

- 4、苦情確認 苦情処理期間 2009年5月16日～11月6日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

- (1) 毎年行っている通り、6月より、随時、保護者が交代で保育参加にこられた。その都度、参加した方にアンケートを書いていただいた。全員が提出していただき詳細な感想を書いてくださっているので、今回はそれを一通り閲覧した。大変丁寧なやり取りがなされていることを確認した。普段から保護者との保育に関わるコミュニケーションの大切さを話し合った。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 22 年度 第 1 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成22年 5月22日（土）午前 8 時30分
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／山上清之・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名
4、苦情確認 苦情処理期間 2009年11月 7日～2010年 5月21日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

- (1) 恒例の保育参加に際して実施された保護者アンケートを閲覧し、その内容に関して話し合った。
- (2) 12月に2日間にわたって実施されたクリスマス礼拝及び祝会、クリスマスカードとプレゼントの園児製作展示に関して、アンケートが実施されているので、その回答を閲覧し内容に関して話し合った。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 22 年度 第 2 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成22年11月27日（土）午前8時30分
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／山上清之・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名

- 4、苦情確認 苦情処理期間 2010年5月22日～2011年11月26日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

- (1) 保育参加について今年度の参加の状況の説明を聞いた後、その際に実施された保護者アンケートを閲覧し内容に関して話し合った。保護者が保育園で半日過ごす中で、どういう点に目がいくのか、どういうことを感じるのか、また実施側の保育園の意図と保護者の関心との間の共通点や相違点に着目しつつ、この事業をこどもたちと保護者にとってより良いものへと充実させていく重要性について確認した。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 23 年度 第 1 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成23年5月21日（土）午前8時30分
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／山上清之・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名
- 4、苦情確認 苦情処理期間 2010年11月27日～2011年5月20日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

(1) 3歳以上の園児の保育の方法を変更することに関して、保護者に対する説明の仕方と保護者の受け止めに関するフォローをどのように行ったのか報告を受けた。また無記名による質問を受け付けたこと、それに対する回答を行ったことが説明され、その最すべての保護者に配布されたものを閲覧した。その上で、大変丁寧な回答がなされていることを確認、園児にとってより良い保育を実施するための取り組みを行っていくこと、併せて保護者の意見を適切な形で把握することの重要性を話し合った。

(2) 恒例の保育参加に際して実施された保護者アンケートを閲覧しその内容に関して話し合った。保護者の感じ方を検討した結果、今年度は特に3歳以上では実施ポイントを少し変え保護者に園児の視点を持って参加していただく内容で行うことが報告された。これは特に、幼児にとっての遊びの重要性を理解して頂くためであると説明があった。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 24 年度 第 1 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成24年11月10日（土）午前9時
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／山上清之・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名

- 4、苦情確認 苦情処理期間 平成23年5月20日～平成24年11月9日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

- (1) 恒例の保育参加に際して実施された保護者アンケートを閲覧しその内容に関して話し合った。園の保育の内容、進め方、園児への接し方はもちろん、園児の様子や園の環境、職員の配置等に関して、多種多様のご意見、感想を頂いている。そのことを通して、当園の保育やその理念への一層のご理解を頂くと共に、保護者の子育てへの参考となっていることは喜ばしい。気のついたことなど、率直なご意見もいただき、園内研修のおりなどに職員と共有し、広い意味においてそれにお応えするようにしている。
- (2) また運動会やクリスマスにも、全保護者に感想を提出していただいている。いずれも、ほとんどの保護者が、詳細な感想をお寄せくださる。そのことは、園の保育に対する大きな関心を寄せてくださっている現れと感謝している。
- (3) こうした普段からの意思の疎通をはかっているためか、苦情が寄せられない状況が続いている。喜ばしいことではあるが、それ故にこそ、十分に保護者の思いの受け止めに尽力していくことが肝要である。また今後も特に苦情のない場合は、当委員会を原則、11月の理事会開催時期に併せて開催していくこととした。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 25 年度 第 1 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成25年11月2日（土）午前9時
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／山上清之・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名

- 4、苦情確認 苦情処理期間 平成24年11月9日～平成25年11月1日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

- (1) 恒例の保育参加に際して実施された保護者アンケートを閲覧しその内容に関して話し合った。ほとんどの保護者が、詳細に感想や意見を書いておられる。中には忌憚のない意見もあり、保護者から園に対して、率直な言葉で意見が言えるような信頼関係が、ある程度は築かれているのではないかと感想が述べられた。園における、普段の保育に対する自己評価を進める上で、良い材料ともなっており、この内容を職員と共有している。
- (2) 運動会やクリスマスに、この期間も全保護者に感想を提出していただいている。回答率は9割程度で、ほとんどの保護者が、詳細な感想をお寄せくださる。保護者の考え方や価値観を垣間見る良い材料ともなっている。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 26 年度 第 1 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成26年11月8日（土）午前9時
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／土肥聡・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名

- 4、苦情確認 苦情処理期間 平成25年11月2日～平成26年11月7日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

(1) 今回は、保育参加の感想がきっかけとなり、保育者の配置や体制を見直すこととなった。苦情という形では寄せられないとしても、また保護者自身が「苦情ではない」とおっしゃりつつも、率直に感じたことを、園を信頼して語って下さる事は、大変ありがたいことである。今後も、この機会を園の自己評価の材料としていきたい。またこうしたアンケート、感想を、園のインターネットサイトですべて公開していることは、保護者にとって有用な情報の開示という意味合いもあり、継続していくことが大切である。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 27 年度 第 1 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成27年11月14日（土）午前9時
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／土肥聡・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名

- 4、苦情確認 苦情処理期間 平成26年11月8日～平成27年11月13日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

(1) 次年度から、幼保連携型認定こども園に移行することに関して、現在の保護者から不安等の意見が寄せられる可能性が考えられた期間である。しかし、いくつかの機会や園の広報を通して、国の制度として、園の位置づけが大きく変わるとしても、子供に係わる保育の取り組みや、保護者の預ける仕組みは基本的に変わらないことを説明してきた。これまでも、園独自の取り組みの中で、様々なことを変えてきており、機会を得ては、そこにある思いをお話ししてきた。こうした取り組みが、保護者の基本的な信頼が得られることへとつながったのではないかと。結果として、今回、不安を寄せられる意見や問合せは皆無であった。引き続き、保護者に対する情報の開示や説明を心掛けていって欲しい。

以上

社会福祉法人石動青葉福祉会
平成 28 年度 第 1 回 苦情解決委員会

- 1、開催日時 平成28年11月19日（土）午前9時
2、開催場所 石動青葉保育園 事務室
3、出席者 苦情解決第三者委員／土肥聡・加藤邦子
苦情解決責任者／井幡清志園長
苦情解決担当者／中村裕子副園長 以上、4名

- 4、苦情確認 苦情処理期間 平成27年11月13日～平成28年11月18日

ケース	分類	要点	解決の有無
苦情無し	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

井幡園長より、この期間苦情は寄せられなかったことが報告された。

5、協 議

- (1) 幼保連携型認定こども園に移行した最初の年度である。特に保育料の徴収方法が、大きく変わったことに関して、どのような保護者の受け止めがあるか、懸念要素であった。しかし、今のところ、スムーズに実施されており、事前の書面、口頭による説明もあり、質問等もほとんどないのが現状である。
- (2) 保育に関しては、従来のように、日頃からの保護者とのコミュニケーションを重んじていることもあり、園への問合せや面談等はいくつか行われていることもあり、苦情にまでは至らない段階で留まっている。

以上