

令和4年度 第1回 苦情処理委員会 会議録

開催日時 令和4年 11月21日(月) 13:30~16:30

出席者 第三者委員 平嶋 船越

園より 岡田理事長 勝野園長 伊藤主任

議題：コロナ渦の保育園の様子と苦情について報告

2022年度は、現在の所ありません。

2021年度の苦情 以下3件のご意見がありました。

1) 保育園の現状について

① 水分補給について

暑くなると熱中症にもなりやすくなるので、こまめに水分補給をして欲しいとご意見があった。

- ・職員間で水分補給の時間帯等を見直し、活動前や活動後の水分補給の時間を確保する。また、個人コップ(下おうちは園で準備)を使用し、水分量を把握していく。
- ・その日の気温まで記録しておくこと今後の役に立つ。

② マスクの着用について

体質上難しいこともあることを理解してほしいとご意見があった。

- ・着用が難しいことを職員間でも確認し、相互理解につなげる。
- ・行事の時には、できる範囲(口元を隠すなど)でのご協力をお願いする。

③ 挨拶がなかったように感じた意見があった。

- ・面談を行い、どのような場面でそのように感じたのかを職員とも共有を行い挨拶の時に声のトーンや目元など意識していく。
- ・コロナ渦のだからこそ、口元が見えず笑顔が見えない、表情を暗く感じてしまう今回のような案件が出てくる。「できない」ではなくどうしたら「できるか」を考えていく。

2) 今後の第三者委員会の計画(日程など)