

社会福祉法人浄興寺灯明会 苦情解決第三者委員会 議事録

- 【日時】 : 平成28年4月8日(金) 14:00~15:00
- 【場所】 : 特別養護老人ホーム誠松園 応接室
- 【出席者】 : 吉元 成一氏 (築上町町議会議員)
竹本 公彦 (第一青蓮保育園 園長)
竹本 郁世 (第二青蓮保育園 園長)
竹本 寿世 (第二青蓮保育園 副園長)
竹本 公郁 (特別養護老人ホーム誠松園 施設長)
竹本 亮一 (特別養護老人ホーム誠松園 事務長)
池尾允二郎氏 (苦情解決第三者委員)
塚田智宏氏 (苦情解決第三者委員)

- 【議題】 : ①特別養護老人ホーム誠松園からは今回、苦情なし。
②第一青蓮保育園からは今回、苦情なし。
③第二青蓮保育園からの苦情内容は以下の通り。
橋本真助氏(みやこ町文教厚生委員)からの苦情対応について

第二青蓮保育園への苦情について、4月8日(金)に橋本真助氏(みやこ町文教厚生委員)より吉元成一氏(築上町町議会議員)に連絡が入る。吉元氏から竹本公彦理事長に「苦情内容の詳細を聴き取りたい」との申し出があり、急遽、会議の場を設ける。

竹本公彦理事長 : 今日はお忙しいところ、誠松園に足をお運びいただきありがとうございます。この度、吉元議員には当法人の問題でご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。

吉元成一議員 : 早速ではございますが、今日は苦情に対する詳細を伺いたく参上しました。
まずは今日、橋本氏から聞いた内容を報告させていただく前に、橋本氏から「今回の一件については私に一任したい」との申し出がありましたが、貴法人としてご了解いただけますでしょうか？

竹本公彦理事長 : 了解いたしました。合わせて当法人としても吉元議員に一任したく存じます。

吉元成一議員 : わかりました。貴法人として、今回の問題解決に向けて最善の努力をされることを期待します。

では、内容の詳細に移ります。まず、本日の午前中、私が築上町役場内にて職務中に橋本氏から携帯に着信がありました。橋本氏によると、園児の保護者様から子どもの保育園での生活について相談があったとのこと(保護者様と橋本氏は知り合い)。内容は、子どもが耳のあたりが痛がっているの、どうしたのか聞くと「先生に叩かれた、もう保育園に行きたくない」と言ったようです。この保護者様は夫からのDVが原因で離婚され、築上町に引っ越してきた経緯があり、「暴力」というものに敏感に

反応する方の方です。それゆえに今回、文教厚生委員である自分に相談があったとのことでした。そこで、第二青蓮保育園に真偽の程を確かめようと電話したところ、園長から「うちの保育園に園児を叩くような先生はいない、そんなことがあるはずがない」と言われ、それが橋本氏にとっては威圧的に感じたようです。園長は本当にこのように電話で伝えたのでしょうか？

竹本郁世園長 : 私のデスクからは保育現場が視認できるような配置になっていますし、私や副園長も現場に携わっているので、叩く等の問題行為があれば必ず私の目に入ります。そのような背景もあり、確信もあったので橋本氏にそう伝えました。

吉元成一議員 : わかりました。園長としては担任保育士への信頼があり、責任と誇りをもって保育を行っている自負があるからこそ出た言葉だと思いますし、そういう事情も考慮するように橋本氏には私から伝えます。ですが、失礼を承知で申し上げますと、そこで園長が「園内で調査をしてみます。少しお時間をいただけますか？」と態度を軟化させて対応されていれば、橋本氏も気分を害することなく、早期解決への道筋が示されたのではないかと考えますがいかがですか？

竹本郁世園長 : そうですね。問題が大きくなれば園の風評に関わりますので、もう少し丁寧に対応すべきだったと反省しています。

吉元成一議員 : 今のお言葉を謝意として捉え、橋本氏に伝えてもよろしいでしょうか？

竹本郁世園長 : はい、よろしくお願いいたします。

吉元成一議員 : 保育園、また法人として今回の問題発生後、どのように対応されましたか？

竹本郁世園長 : まず、橋本氏から電話のあった翌日（4月2日）に保育士を集めて園内会議を行いました。そこで問題の詳細を説明し、全員に事実確認の聴き取りをしましたが、心当たりはないとの結果でした。築上町在住ということは橋本氏の話しから分かっていたのですが、「いつ・誰が・どのように」という状況が特定できなかつたので、園内の周知徹底と注意喚起を促す以上の手立てを打つことができませんでした。また、4月5日に私と副園長でみやこ町役場に赴き、担当課に事情を説明いたしました。担当係の方も「対象者がみやこ町在住でないので具体的な干渉はできないが、事前に報告いただけて助かります」に止まりました。その後、4月6日に法人の苦情解決第三者委員会を開催して、委員の皆様に一連の説明をし、ご意見を求めましたが、「本人特定ができないので行政も対応できず、問題解決に向けて審議する場がない。本人との直接的な話し合いの場を設ける以外に、現状ではこれ以上の対応は難しい」とのことでした。

竹本公郁施設長 : 法人としても、少ない情報の中で可能な限り最速で対応してきたつもりでございます。私からも橋本氏には一言、お詫びを申し上げたいと考えておりますが、今後どのように対応していけばよろしいでしょうか？

吉元成一議員 : 後日、私が保護者様本人とお会いして、保育園にどのような対応を希望されるか伺ってきます。担任保育士の交代や、第一青蓮保育園への転園、また場合によっては貴法人外の町内保育園への転園も希望されるかもしれませんがよろしいですか？

竹本公彦理事長 : 法人として吉元議員に一任しておりますので、どのような決定であれ、保護者様の希望に沿う対応を進めたいと考えております。

吉元成一議員 : では、また後日、具体策が決まり次第、連絡をいたします。
竹本公彦理事長 : 了解いたしました。本日は誠にありがとうございました。

以上