

## 苦情等解決報告会議 報告

日時 平成 30 年 6 月 14 日 (木) 14 時より 15 時まで

場所 当法人会議室

出席者	第 3 者委員	石井邦子	(川上地区民生児童委員)
	第 3 者委員	浜松豊子	(元川上地区民生児童委員)
	苦情解決責任者	大江暁子	(妙徳保育園園長)
	苦情受付担当者	岡本邦代	(主任)
	苦情受付担当者	山本きよみ	(主任)
	妙徳福社会理事	複数人	
	妙徳福社会監事	複数人	

### 報告等の経過

14 時、出席者全員により報告会議を開始する。苦情受付担当者が苦情等の内容と相談の経過、相談結果を報告し、苦情解決責任者から苦情解決の報告を、その後第 3 者委員から質問と意見、助言を受けるという形で会議を進めた。

### 苦情解決責任者から

平成 29 年度中の苦情等受付件数は 1 件。近隣住人からの問い合わせが 1 件、園児や保護者に関するものは 0 件だった。

#### 1, 29 年度受付番号 1 について (H30, 03, 13 受付)

##### 苦情受付担当者から

申出人近隣住人から、保育園近くの交差点に設置されている融雪剤を撤去してほしいとの要望があった。本園が設置したものと理解されている様子であり、設置の経緯を説明したうえで、本園が撤去の上で預かり、来年また利用することを伝え理解を得る。

##### 苦情解決責任者から

本年 1 月の降雪によって当該交差点が交通困難の状況となり、早朝登園時に不便を生じた（苦情申し出はなし）。このことにより次の降雪に備えて、東広島市の道路維持課にお願いして当該交差点に融雪剤 2 袋を設置していただいた。その後 2 回程度、この融雪剤を使用することになる。

未使用の融雪剤は道路維持課が撤去してくださるとのことだが、開封済みであることと来冬に備えておきたい考えもあり、安全な登園支援を目的に、開封済みの融雪剤を本園にて撤去預かりの措置としたと説明する。

##### 第 3 者委員から

特に質問意見なし

保育園に対しての苦情受付件数は1件、保育業務に関するものではなかった。第三者委員の方への問い合わせもなかった。第三者評価を受けていないが、保育園に対して信頼を寄せていただけているように日頃から何でもお話ししていただけるよう保護者とのコミュニケーションを心がけた。

今後も第3者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者が苦情や要望に対して真摯誠実に対応し、利用者の気持ちをしっかりと受け止めて、より強い協力関係を作り上げることが重要である。特に職員一同が保護者の変化に気づけるように心がけ、サイレントクレイマーの状態にならないよう積極的なコミュニケーションが最重要であると確認、15時終了する。