

苦情等解決報告会議 報告

日時 令和元年6月24日(月)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30年度中の苦情等受付件数は2件。交通関係に類するものが1件、保育に関するものは1件だった。

1, 30年度受付番号1について (H30, 4, 28 受付)

苦情受付担当者から

申出人保護者から、連絡アプリで当日の行事であった遠足の様子の写真を閲覧すると、本児が一人で寂しく弁当を食べている様子であったこと、ほかに本児が写った写真がないことに不満を訴えられる。

苦情解決責任者から

当日中に担当職員から申出人に対し複数回、電話で遠足の様子を説明し、申出人が心配されるような問題はないことを伝えた。同時に連絡アプリで様子を伝える写真に配慮が足りなかったことを伝え、謝罪する。

第3者委員から

特に質問意見なし

2, 30年度受付番号2について (H30, 6, 20 受付)

苦情受付担当者から

申出人保護者の妻が当日朝、保育園登園からの帰りに自転車との接触事故をされた。保育園近辺の道路状況が狭く見通しの悪い箇所が多いことから、保護者に対しての一定のルール作りを

してもらえないかとの提案であった。

苦情解決責任者から

啓発行動として

8月号園だよりで安全運転のお願い文を掲載し協力を促すこと

7/11付、安全運転のお願いを玄関に掲示すること

保護者に対する一定のルール作りについては、7/18の保護者会の緊急役員会にて協議

③について、保護者会役員会議で特段ルール作りはしないこと、一時停止ラインを確認し互いに交通安全意識を高める呼びかけにとどめることとなる。後日優先道路指示ラインが消えかかっていることから、市道路維持課に対して改善のお願いを申し出ることとする。

第3者委員から

特に質問意見なし

平成30年度中の苦情等受付件数は2件。交通関係に類するものが1件、保育に関するものは1件だった。

第三者委員の方への問い合わせはなかった。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に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。