

苦情等解決報告会議 報告

日時	令和2年6月22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	(園長)
	苦情受付担当者	岡本邦代	(教頭)
	苦情受付担当者	山本きよみ	(副園長)
	妙徳福祉会理事	複数人	
	妙徳福祉会監事	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

令和元年度中の苦情等受付件数は保育に関するもの1件だった。

1, 令和元年度受付番号1について (R2, 12, 6 受付)

苦情受付担当者から

申出人保護者から、

- ①季節ごとの着替服の選択が適切ではないのではないかと。
 - ②11/15、本児が砂場で水を使って靴と靴下を濡らし遊んでいた、この時期に水遊びはさせないでほしい。
 - ③11/26、本児がお迎え時に肌着を2枚着ていた、職員がそのことに気付いてもらえなかったこと。
- 以上3点を苦情として訴えられる。

苦情解決責任者から

①、②、③について謝罪する。具体的には、①については朝夕の本児の様子から着替え服の選択が不適切ではないかをご不審に思わせてしまったことを謝罪、しかし本児の日中の活動の様子を観察している担当職員の判断にご理解をいただくようお願いした。②は水遊びをさせようとしたものではなく、本児が水に興味をもって主体的に遊びを試みたものであり、こうした主体的興味の上での行動を大切にしようとする担当職員の姿勢に理解をお願いした。③は担当職員が肌着とTシャツの見分けに悩んだことを伝える。

①から③についてすべて職員間で相談と確認が足りなかったことを認めて謝罪した。申出人保護者の持たれていた強い要望に沿うような回答をすることができなかったが、今後も本園の教育保育の姿勢に理解を得られるよう、努力を心がけることとする。

第3者委員から

特に質問意見なし

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。