

苦情等解決報告会議 報告

日時	令和3年6月24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	(園長)
	苦情受付担当者	新名雅世	(副園長)
	苦情受付担当者	坂田千夏	(子育て支援センター長)
	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2年度中の苦情等受付件数は2件であった。

1. 令和2年度受付番号1について (R2, 5, 19 受付)

苦情受付担当者から

申出人ご近所のMさんから、園庭樹木の消毒(害虫駆除薬剤散布)について苦情を伝えられる。

当日16時半から造園業者による園庭樹木の害虫駆除薬剤散布が行われていたが、この散布について次の点を考慮して実施してほしいとの苦情と提案の内容であった。

- ① 風が強い時
- ② 風の向きについて
- ③ 時間帯(保護者送迎時)を考慮して散布した方がいいのではないか

苦情解決責任者から

①、②について、苦情を訴えられたその場で、ご近所の方へご迷惑をおかけしたことを謝罪し、今後は善処することを伝えた。後日業者と相談し、薬剤散布について以下の点をお願いすることとした。

- ・ 風の吹かない穏やかな時に散布すること
- ・ 風の向きを考慮して近隣の住民の方にご迷惑がかからないようにすること
- ・ ご近所へは事前にお知らせするなどの配慮をすること

また③についても、子ども達の戸外活動がなく保護者送迎の少ない時間帯である午睡時間中(13時~15時の時間の中で)に散布することとなった。

第3者委員から

特に質問意見なし

2. 令和2年度受付番号2について (R3, 3, 16 受付)

苦情受付担当者から

同日午後、玄関ホールに設置している苦情受付箱に以下内容の投書があったため、苦情として受け付けた。

- ① 写真をどの子も公平に映るように配慮してほしい。
- ② 駐車位置を車止めまでつけてほしい。(特に手前側の場所が狭いため)
- ③ チャイルドシートを使用していない保護者がいることを注意してほしい。
- ④ エンジンをかけたままで駐車している。

苦情解決責任者から

内容から保護者からの投書であると予想できるが、匿名であるため回答することができず、職員間で話し合ったうえで翌日、保護者連絡アプリにより次の内容の報告と回答を一斉配信した。

先日次の4つの内容の苦情(要望)をいただきました。

- ① 写真をどの子も公平に映るように配慮してほしい。
- ② 駐車位置を車止めまでつけてほしい(特に手前側の場所、駐車場が狭いため)。
- ③ チャイルドシートを使用していない保護者がいることを注意してほしい。
- ④ エンジンをかけたままで駐車している。

①については職員で気を付けていた点ではありますが、あらためて重ねて確認するようにいたします。

②から④については利用者みなさまにご確認いただきお気を付けいただきたい内容を含みます。

②についてはこどもの飛び出しに関する安全も考慮して、駐車場入り口位置1ヵ所を駐車禁止とします。

③は交通法規に関わることでありますことから、ご順守くださいますようお願いいたします。

④について、周辺住民皆さまに対するご配慮のためご協力をお願いいたします。

安心・安全で少しでも不満なくこども園をご利用いただくためには、職員のみならず利用者みなさまのご協力が不可欠であります。

なにとぞご理解ご協力いただきますようお願いいたします。

第3者委員から

特に質問意見なし

最後に

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、より強い協力信頼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。