

苦情等解決報告会議 報告

日時	令和6年7月23日(火)13時半より14時半まで		
場所	当法人会議室		
出席者	第3者委員	松川裕子	(川上地区民生児童委員)
	第3者委員	石井 健	(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)
	妙徳福祉社会役員	大江利生	(理事長)

報告等の経過

13時半、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5年度中の苦情等受付件数は1件であった。

1. 令和5年度受付番号1について (R5, 7, 25 受付)

苦情受付担当者から

2023/07/25 朝、苦情受付箱に以下の文面の匿名投書に気付いた。

「延長保育は18:00～なので、18時には食べ始めてほしい」

匿名の投書であるため、文面から意図する要望を汲み取るしかない。職員間において次のようなことを要望されているのではないかと考えた。

「延長保育のおやつ準備を待つことなく、早く帰りたい」

苦情解決責任者に報告の上、職員間で話し合うことになる。

2. 苦情解決責任者から

職員で延長保育開始の手順とその趣旨を確認し、同時に保護者の都合に柔軟に対応するように話し合った。その上で、あらためて延長保育手順について理解と協力を呼び掛ける以下内容の文章を保護者へ一斉配信する。

2023/07/25 朝、苦情受付箱に以下の文面の匿名投書があることを確認しました。

「延長保育は18:00～なので、18時には食べ始めてほしい」

職員で延長保育開始の手順とその趣旨を確認し、同時に保護者のお迎え状況に柔軟に対応するように話し合いました。

延長保育開始の手順についてですが、

①手洗いをしておやつ準備

②点呼する

③食前のことばを申しておやつをとる

ただし、保護者が迎えに来られた状況により個々に対応いたします。

あらためてご理解とご協力いただきますようお願いいたします。

3. 第3者委員から
特に質問意見なし

4. 最後に

様々な感染症拡大防止への対策を境に、行事をクラス別開催にしたり保護者参加に制限をかけたなど、運営内容を常に見直している。園児、保護者、職員相互の安全のために、正確に健康状態を把握し互いに感染を防ぐための配慮が必要であるが、そのためにはこのような機会を通して保護者との対話を深め、より一層保護者と園の信頼関係の構築が求められる。

この度は匿名の投書であったことから詳しく話を伺うことなく対応したが、直接要望を受けることができる雰囲気づくりも今後の課題と考えられる。

今後も第3者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者が職員とともに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、14時半終了する。