

苦情等解決報告会議 報告

日時 令和7年7月22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。

1, 苦情受付担当者から

2024年度中に苦情を1件受け付けた。その内容と解決結果については次のとおりである。

土曜保育申込書届出が切り貼りしてあり書類不備につき再提出を求めたところ、2024年9月3日13時10分頃、園児の父親から電話にて苦情として受付ける。

内容は以下の通り。

- 9/2(月)お迎え時、保育教諭が母親に対して『9月の土曜保育申込書』の事業主の証明が切り貼りされていることについて訂正または再提出を求めた。

その際に、「切り貼りの書類では正確な内容を証明していないので対応できることがあるかもしれない、事情があるならば相談してほしい。」と伝えた。

- 父親から電話で当教諭の発言に不信を感じていると訴えられる。当教諭はその電話内で謝罪の言葉を述べたが、申立人からは苦情解決処理の手続きを求められる。

今件について全職員に連携確認したところ、ある職員から「申立人は昨年度の申込書届出様式で提出されていたので、事業主証明がなされている該当箇所を今年度様式に切り貼りするように伝えた」との事実が分かった。職員間の連携確認不足があったと判断される。

2, 苦情解決責任者から

今後の対応について

提出書類の正確さを保つために

- 職員間の連携を緊密にして情報の共有化を図る。
- 正確な書類の保全(証明書類を修正しないなど)に努めること。
- 保護者には手続きの負担をかけることになるが、より丁寧な説明を心がけ協力をお願いすること。

が課題であるとし、職員全体で共有した。

3, 第3者委員から

特に質問意見なし

4, 最後に

保護者に求める提出書類が変更になったことについて、その目的と内容について保護者へ正し

く伝わっておらず、当園職員も理解の徹底ができていないことから生じた事案であったと思われる。

まず職員において変更になった内容とその目的の理解を図ること、また職員間で緊密に確認をとること、これらによってより丁寧で正確な説明を行うことを心がけ、保護者に不安を与えないように対応して、信頼と協力を得られることも園を目指したいと思う。

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。