

苦情解決結果報告会 会議録

開催方法:ポッポ保育園、下境保育園苦情報告会合同開催

1. 日時及び場所 2018年7月30日(月)10時30分～11時10分
2. 出席者 理事長 金田 るみ子

苦情受付責任者 水江 千鶴(ポッポ保育園施設長)
金田 るみ子(下境保育園施設長)

苦情受付担当者 梅崎 美穂(ポッポ保育園主任)
渡邊 好恵(下境保育園主任)

第三者委員 渡邊 敦史
網野 泰蔵

専務理事 中岡 亘

3. 開会(10時30分)
4. 理事長挨拶
5. 自己紹介
6. 苦情解決体制について
社会福祉法人頓野児童福祉会苦情解決に関する規程の説明
7. 議事
2017年度(2017年4月1日～2018年3月31日)苦情解決結果報告

苦情解決の第三者委員の助言、立会の要否

2017年度の全ての苦情の解決において、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会は必要なかった。

①ポッポ保育園

受付日:2017年8月26日

内容: 近隣の方から、ポッポ保育園前の道路に園児送迎時に保護者が駐車しているが、園児が飛び出して危険との電話があった。

対応: 全保護者に手紙により、送迎時は園児と手をつなぎ、園児が道路に飛び出さないようにして頂くように注意喚起を行った。

受付日:2017年10月17日

内容: 再度近隣の方から、ポッポ保育園前道路に園児送迎時に保護者が駐車していて、園児が車の間から飛び出して危険なため、園前道路への駐車をしないようにして欲しいとの電話があった。

対応: 送迎時は園前道路を全面駐車禁止とし、ホール前駐車場及び職員駐車場に駐車をするようにし、文書の施設内掲示と手紙配付で保護者に周知した。

受付日:2018年1月31日

内容： 保護者の方から意見ボックスに、園玄関のプランターに園児が小便をしていたのを見かけたため注意してほしいとの意見があった。
対応： 3歳以上児クラスの全園児に、小便はトイレでするように指導をした。

②下境保育園

受付日：2017年5月3日

内容： 直方市役所子ども育成課から、下境保育園保護者からの苦情を受け付け、保護者との関係改善を図るよう指導があった。
対応： 当該保護者と懇談し、謝罪を行った。また、今後の対応について改善を図る旨を伝え和解した。

受付日： 2017年6月29日

内容： 保護者の方から意見ボックスに、保育中の職員の態度についての苦情と保育の見学をさせて欲しいとの意見があった。
対応： 職員への指導を行い、改善を図った。保育の見学については、公開保育を計画し実施した。

③第三者委員より

質問： 第三者委員が直接苦情を受付けることもできるか。

回答： 重要事項説明書及び『「苦情申し出窓口」の設置について』を記載した文書を施設内に掲示し、委員の方の電話番号を公開している。基本的には、苦情受付担当者が随時受け付けますが、第三者委員へ直接申し出ることも可能である内容になっている。

④その他

苦情解決結果報告会の開催頻度について
年一回または二回を予定。

8. 閉会(11時10分)