

苦情解決報告会 会議録

開催方法：ポッポ保育園、下境保育園、福智中央保育園苦情報告会合同開催

1. 開催日時 2024年8月28日 14時00分～15時00分
1. 開催場所 ポッポ保育園（福岡県直方市頓野2535-44）
1. 出席者 理事長 金田 るみ子
専務理事 中岡 亘
第三者委員 小南 恵子
同 永沼 嘉代子
苦情受付責任者 水江 千鶴（ポッポ保育園施設長）
同 萩原 哲平（下境保育園施設長）
中岡 宏美（福智中央保育園施設長）
苦情受付担当者 梅崎 美穂（ポッポ保育園主任）
同 香田 真里（福智中央保育園主任）
1. 欠席者 苦情受付担当者 渡辺 好恵（下境保育園主任）
1. 報告内容 2023年度（2023年4月1日～2024年3月31日）の苦情

14時00分 開会

（理事長挨拶）

小南様、永沼様、この度は第三者委員を引き受けていただき心より感謝申し上げます。
本日はどうぞ宜しくお願いします。

（中岡亘）

それでは、2023年度の苦情の報告を行います。いずれの苦情も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ことを先ずご報告致します。

ポッポ保育園苦情報告 苦情件数：0件

（中岡亘）

第三者委員からの質疑・意見はありますでしょうか。（「なし」との声有。）

下境保育園苦情報告 苦情件数：1件

下境保育園の苦情は、次の内容を萩原が報告を行った。

○受付日：2023年5月24日

○苦情申出方法：意見箱投函

<内容>

職員の電話対応を丁寧にして欲しい。

<対応>

全職員に報告を行い、ご意見の内容を記されている事を中心に話し合いを行った。その他、保護者への対応で不適切なことがないかなどを出し合い、改善することを確認した
(中岡亘)

第三者委員からの質疑・意見はありますでしょうか。

(永沼)

苦情を受けて、改善方法も含めた施設対応をどのように保護者へ知らせていますか。

(萩原)

この件については、2023年6月号の園だよりで保護者へ知らせています。毎月、当月の苦情の有無と、苦情があった場合には経過と解決方法について園だよりでお知らせするようにしています。

2022年度福智中央保育園苦情報告 苦情件数：0件

(中岡亘)

第三者委員からの質疑・意見はありますでしょうか。(「なし」との声有。)

その他

(永沼)

保護者からの苦情の申し出は貴重な意見として捉えることが大切ですね。つまり、意見が言える関係性が出来ていると前向きに捉えることです。

(小南)

保護者と職員との信頼関係をいかにしてつくっていくのが大切ですね。さらに、保護者同士の関係性を築いていくことで、保護者同士がわが子だけでなく、園の子ども一人ひとりの育ちを共に喜び合える関係性になっていきます。保護者会活動のさらなる充実が求められていると思います。

(中岡亘)

本日はありがとうございました。

15時00分 閉会

2024年8月28日

会議録作成者 中岡 亘