

苦情解決の第三者委員会の結果報告

こども園や老人ホームなどの施設を経営する者は、それを利用する方々や家族または地域住民のご不満やご意見などの苦情をよく聞いて、その苦情を解決することとなっています。そのためには、それぞれの施設に苦情受付担当者や苦情解決責任者を置き、また第三者委員を委嘱するように求められています。

この度、第13回の第三者委員会が開催されました。委員会の冒頭、木宮睦起理事長より、第三者委員に竹前彬さんが新たに加わったこと、また今回の委員会は新型コロナウイルス感染症の関係で出席者を限定し出席者間の距離をとっての開催であることの説明がありました。委員会のあらましについては次のとおりです。

記

1. 日 時 令和2年6月12日（金）14時～14時40分
2. 場 所 那珂こども園会議室（宮崎市佐土原町東上那珂4115）
3. 出席者 第三者委員 松本 康裕 自治会長（佐土原町明神山地区）
竹前 彬 社会福祉法人ユーカリ福祉会評議員
主催者側 木宮 睦起 社会福祉法人ユーカリ福祉会理事長
木宮 敏浩 黒田こども園苦情解決責任者
日高 治 望洋園苦情解決責任者
伊地知義治 那珂こども園苦情解決責任者

4. 会議内容

各施設の令和元年度の苦情等（意見・要望・相談などを含む）の申し出等については次のとおりでした。各施設とも申し出人の話を真摯に耳を傾け、ひとつずつ丁寧に誠意を持って対応していった、と報告がありました。

3施設の苦情等（意見・要望・相談などを含む）の申し出等について

施設名	件数	申し出人	申し出内容
黒田こども園	3件	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・園舎建て替え中の送迎用臨時駐車場について ・運動会の開催時期や競技種目などについて ・園舎建て替え後の保護者用新駐車場について
那珂こども園	3件	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・保育料について ・職員の対応について ・職員の不適切発言について
望洋園	4件	利用者 家族 地域住民	<ul style="list-style-type: none"> ・空調の調整について ・トイレの汚染について ・職員間の連絡や対応について ・利用者の迷惑行為について

第三者委員より

松本康裕 第三者委員
竹前 彬 第三者委員

私どもに直接の苦情や相談などは持ち込まれていません。
各施設でそれぞれ苦情の解決がなされていることは心強いことである。
第三者委員が関与しなければならない場合は、協力は惜しまないので
いつでも利用してほしい。