

令和3年度苦情解決第三者委員会会議録

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託するように求められています。

この度、第15回の第三者委員会が開催されました。冒頭、木宮理事長より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った。委員会の内容については次のとおりである。

記

1. 日 時 令和4年6月23日(木) 13時55分～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. 第三者委員 竹前 彬 社会福祉法人ユーカリ福祉会評議員
松本 康裕 自治会長(佐土原町明神山地区)
主 催 者 側 木宮 睦起 社会福祉法人ユーカリ福祉会理事長
永田真理子 黒田こども園苦情解決担当者
伊地知義治 那珂こども園苦情解決責任者
日高 治 望洋園苦情解決責任者
桐本有美子 事務局

4. 会議内容

各施設の令和3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あった。各施設とも申出人の話に真摯に耳を傾け、ひとつずつ丁寧に誠意を持って対応していった経過を苦情解決責任者より各々の事案について詳しく説明を行い質疑応答に移った。

質疑の主な内容は下記の通りである。

黒田こども園について

第三者委員 散歩はどちらに行かれたのですか？子どもには遠い距離なのですか？

(永 田) 久峰公園です。少し時間がかかる公園や場所は初めにバスで行き、子どもに興味を持たせてから、どのような場所にあるのか、危険な場所や遊び方等を話し、歩いていくようにしています。

第三者委員 久峰公園なら例年の散歩コースに組み込まれている場所ですね。
子どもでも歩いていくことが出来ますね。

第三者委員 マスク着用に関しては最近では少しずつ緩和されてきていますが、児童は常に着用しているのですか？職員の皆さんはどうされているのですか？

(永 田) 児童に関しては屋外の活動の時は、熱中症の危険性もありますので外しております。
職員は体調に気を付けながらも常時着用しております。

那珂こども園について

第三者委員 噛みつき行為をした子どもの保護者には、どうしてそのことを伝えないのですか？

(伊地知) 園で生じた噛みつき行為については、それを未然に防ぐことが出来なかった園の責任であり、噛みついた子どもの親の責任ではないからです。

望洋園について

特に質疑はなかった。

令和3年度ユーカーリ福祉会苦情受付状況

施設名	件数	申し出人	申し出内容
黒田こども園	7件	保護者	<ul style="list-style-type: none">・ 保育活動で汚れた衣服について・ 散歩の距離、野外活動について・ 園児の怪我について・ 園児が怪我をした時の連絡について・ 園児の鼻水がでたときの職員の対応について・ 職員のマスク着用について・ 職員の保護者に対する言葉かけについて
那珂こども園 那珂児童クラブ	8件	保護者 地域住民	<ul style="list-style-type: none">・ 隣接住居者宅地内の車の通り抜け行為について・ 園の連絡帳記載内容について・ 子どもの噛みつき行為の保護者への伝達について・ 保育教諭の子どもへの対応について・ 運動会の日程変更について・ 保育教諭の言葉使い、態度について・ 保育教諭の児童への午睡後の対応について・ 児童クラブ利用料について
望洋園	1件	施設利用者	<ul style="list-style-type: none">・ 職員の入浴介助時の対応について

第三者委員からの感想・意見

どの申し出内容もコミュニケーションの問題のように感じます。施設からの誠意が保護者や利用者の皆さんに上手く伝わるように、適切な言葉使いについての職員への指導を行い、それを職員全員へ周知することが必要ではないかというご指摘があった。また、人によって物事の受けとり方が違うため、伝達の際は相手への配慮を心掛けるようにすることが望ましいとの意見があった。

第三者委員の2名には理事長より本委嘱状を交付し、今後とも当法人への中立的な見守りと円滑な苦情解決のための意見やご指導を依頼し会議は終了した。