

## 苦情解決の第三者委員会の結果報告

子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17回の第三者委員会が開催されました。委員会では冒頭、木宮敏浩理事長より、各施設に寄せられている苦情等（意見や要望、相談などを含む）の対応について報告してもらい、併せて第三者委員の皆様から助言等を賜りながら、今後のサービス向上につなげていきたい、と開催趣旨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6年6月27日（木）10時30分～11時30分
2. 場 所 那珂子ども園会議室（宮崎市佐土原町東上那珂4115）
3. 出席者 第三者委員 竹前 彬 社会福祉法人ユーカー福祉会評議員  
松本 康裕 自治会長（佐土原町明神山地区）  
主催者側 木宮 敏浩 法人理事長兼黒田子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 那珂子ども園苦情解決責任者  
満石 知佳 那珂子ども園苦情受付担当者

#### 4. 会議内容

各施設の令和5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、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
黒田子ども園	2件	保護者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事の進め方について</li> <li>・遊具の安全な遊び方について</li> </ul>
望洋園	8件	地域住民 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事時の食器の対応について</li> <li>・入所利用者の迷惑行為について</li> <li>・洗濯物の対応について</li> <li>・行事の進め方や日用品の対応について</li> <li>・買い物注文の対応について</li> <li>・洗濯物の対応について</li> <li>・利用者の喫煙について</li> <li>・食事の提供方法について</li> </ul>
那珂子ども園 那珂児童クラブ	7件	保護者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の発言について</li> <li>・園の職員への対応について</li> <li>・駐車場内の事故防止について</li> <li>・保護者会の役員について</li> <li>・駐車場側溝のふた設置について</li> <li>・行事の連絡について</li> <li>・那珂児童クラブ職員の対応について</li> </ul>

#### 第三者委員より

竹前 彬 第三者委員  
松本 康裕 第三者委員

}

各施設とも悩ましい問題に対して真摯に対応していると感じています。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。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。