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１９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８年５月２５日（月）１１時３０分～１２時３０分
２．場　所　　黒田こども園会議室（宮崎市佐土原町下那珂８１３８）
３．出席者　　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　元自治会長（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７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
黒田こども園	２件	保護者	・園児のタブレット使用について ・園児が園外に出て行った件の今後の対応について
望洋園	６件	利用者 地域住民	・食事の提供方法について ・職員の対応について(洗濯用洗剤) ・職員の対応について(湿布貼付) ・利用者の迷惑行為について ・地域住民からの苦情について ・利用者の言動について
那珂こども園 那珂児童クラブ	６件	保護者	・料金改定について ・保育料について ・子どものかみつきについて ・駐車場内の車のライトについて ・緊急連絡票の作成方法について ・児童間トラブルの保護者へのお知らせについて

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。」