

## 苦情解決

### 苦情解決体制について



社会福祉法第 82 条に基づき、当法人では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えて実施することが明記されております。

当施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者、第 3 者委員を下記のように設置し、苦情解決に努めます。

### 苦情解決担当者



苦情解決責任者	加藤美幸（慶生会上町みどり保育園 園長）
苦情受付担当者	安宅輝子（主任保育士）
第三者委員	西川哲也（慶生会監事）

### 苦情の受付から解決まで



#### 1. 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。  
（尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます）

#### 2. 苦情解決の報告、確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。  
申出人の希望があれば、第三者委員へも報告されます。  
解決責任者は受け付けた苦情などを関係職員に回覧し、円滑な解決に努めます。また、申出人に解決方法などを通知します。

#### 3. 解決処理の公開

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情の解決処理について、ホームページにおいて公表し保育環境の改善に努めます。

#### 4. 苦情件数



平成 27 年度 0 件

平成 28 年度 7 件

①近隣住民の方より保護者の方が車で送迎され、家の前に駐車している 保護者の方へルールを守って頂くように伝えてほしい (4/4・4/13)

開園当初より約束で入園説明会・入園の書類にも明記してありますが、園内掲示・保護者への声掛けをして徹底していきますと返答



②近隣住民の方より午前 9 : 0 0 過ぎ保護者のはなし声職員の挨拶の音がうるさいが何かイベントでもしているのかと連絡有 (4/5)

新年度になり慣らし保育で登園時間が重なっているためご迷惑をお掛けしておりますと説明し近隣へ慣らし保育中の登降園の時間帯を明記した手紙を配布



③近隣住民の方より 1 8 : 0 0 ~ 1 9 : 0 0 の送迎に来た保護者のはなし声が騒がしいと連絡有 (6/15)

再度掲示し、保護者への声掛けを致しますと伝え、職員が園前に立って保護者の方々へ静かにして頂くように促す



④近隣住民の方より保護者の音がうるさい 集団で帰らせないでほしい (6/17)

再度掲示し、保護者へも声掛け園前に職員が立って静かにし

て頂くよう促す

6/22 園内と駐輪場に保護者へのお願いを新たに作成し掲示する



⑤近隣住民の方へプールあそびがはじまる手紙を配布した内容への苦情 (7/1)

A:プールは月~金まで毎日入るのか?せめて週2日ぐらいにしてほしい

B:いまだに保護者送迎時の声がうるさい

C:今日も水遊びうるさかった

Aへの返答:子どもたちにとってプールは大切なものですので、中止はできませんが、行事や体操教室もありますので、毎日ではなく少しは回数が減ります

Bへの返答:引き続き保護者への声掛けをしていきます

Cへの返答:子どもたちも楽しんでいてどうしても声が大きくなってしまうので、工夫していきます

会議でプールあそび水遊びの際に必要な以上に大声にならないように声掛けをしていくことを話し合う



⑥近隣住民の方よりプールあそびの音がうるさい・保育士の声がうるさい、保護者が迎えに来た時の話声がうるさく今だに改善されていない (7/22)

プールあそびの際の声の大きさや遊び方の配慮をすることと保護者への声掛けを再度致しますと返答



⑦近隣住民の方より自宅前に駐車している保護者がいると連絡有 園内の掲示や保護者へのはたらきかけをしている事は理解しているが、いつも駐車するのは同じ人なのでその人に伝わる様にしてほしい (12/7)

送迎される家族の中で理解している人、していない人がないようまた送迎される方全員に知ってもらうように懇談会や入園説明会等で再度周知していくように致しますと返答



平成 29 年度 2 件



①近隣住民の方より園前の子どもの声・保護者の声がうるさいので静かにさせて欲しい (4/20)

すぐに園前に対応し、保護者の皆様へも再度ご協力のお伝えを致しますと返答



②延長保育時間に玄関のチャイムを鳴らすが職員がなかなか気づかず、ドアが開くまでに時間がかかった。(10/17)

迎えに来た方の指紋認証が通らない場合や、チャイムが鳴ったらすぐに気づけるように職員会議で職員の配置の徹底を話し合い、今後ご迷惑が掛からないように対応致しますとお伝えし了承して頂く。

