

苦情受付処理報告

第三者委員会実施日		平成26年8月25日	
苦情受付期間		平成26年2月～平成26年7月	
事業所名	申出人	苦情内容	対処・処理内容
中央保育園		苦情はありませんでした。	
高千穂乳児保育園		苦情はありませんでした。	
天神の森 きらら保育園	保護者	<p>① 朝、子どもを部屋まで連れて行く意味がわからない。(安全面は大丈夫なのか?)</p> <p>② 迎えの際、子どもを車に乗せてしばらく駐車している人を見かける。駐車場が混む。</p> <p>③ 職員が挨拶しない。</p> <p>④ タヤけまつり時、”アルコール販売はない”とあったのに飲んでいる人がいて、持ち込み可であったのか曖昧だった。保護者会総会を開き、意見を言う場を設けてほしい。</p>	<p>① 職員会議を開き、職員の話しを聴く。朝、玄関に立った職員が各部屋まで連れて行くと玄関が手薄になること、また、登園している子ども達へ目が届かなくなることを説明し、両方へ目配り気配りしていくことを全世帯へ文書にて伝えました。</p> <p>② 駐車場の混雑時の速やかな移動については園としても同じ思いなのでその旨を文書で伝え、また「お願い」として玄関に掲示しました。</p> <p>③ 挨拶については、職員に周知しさらに意識して挨拶するようにしました。</p> <p>④ タヤけまつりのアルコールについては、曖昧になってしまったことを反省し、はっきりとわかる文章でお知らせをしていこうと思います。保護者総会の開催については全保護者が対象になるので、全世帯に開催した方が良いかのアンケートをとりました。その際、開催については全世帯の過半数の方が希望したのみと記載し、意見書も添え、総会時話し合う意見・要望がある方は記入、投稿していただくようにしました。アンケートの結果、開催を希望し予定した日(8/22)に参加できる方は60世帯のうち16名だったので開催は見送ることになり、投稿された意見・要望については書面で返答しました。アンケートの結果を申出人に伝えると、そう決まったのであれば開催しなくても良いとのこと納得していただきました。</p>
波島保育園		苦情はありませんでした。	
住吉中央保育園		苦情はありませんでした。	
広原保育園		苦情はありませんでした。	
住吉東保育園		苦情はありませんでした。	
富吉保育園		苦情はありませんでした。	
住吉南保育園		苦情はありませんでした。	
みんせいかん		苦情はありませんでした。	
救護施設すみよし		苦情はありませんでした。	
小戸母子生活支援施設		苦情はありませんでした。	

・第三者委員からの助言

いろいろな苦情がでると思いますが、こまめに保護者の意見に耳を傾けながら対処してください。しかし、園の方針など保護者へ納得していただきたいことについては気長に伝えていってください。

地域とのつながりを大事にし、施設のアピールにもなると思うので施設のパンフレットなどを自治会において回覧などしたりして、地域と連携をとりながら施設運営を行うといいのではないのでしょうか。

苦情受付処理報告

第三者委員会実施日		平成27年2月25日	
苦情受付期間		平成26年8月～平成27年1月	
事業所名	申出人	苦情内容	対処・処理内容
中央保育園		苦情はありませんでした。	
高千穂乳児保育園		苦情はありませんでした。	
天神の森きらら保育園		苦情はありませんでした。	
波島保育園		苦情はありませんでした。	
住吉中央保育園		苦情はありませんでした。	
広原保育園	近隣者	<p>(近隣の方へ園舎改築工事について説明を行った際)</p> <p>① 冬場日陰になるので家に陽が当たらなくなるのは困る。</p> <p>② 太鼓の音が気になる。</p> <p>③ 2階ベランダから庭を見下ろされるのは困る。</p>	<p>① 日陰になる部分ができるだけ減るように、屋根等の形状変更と当初予定していた配置から南側に50センチずらし建築するという対処をとらせていただく旨を事務局長、事務主任と共に説明に伺い納得して頂く。</p> <p>② 今回の設計では、壁には断熱材が入り、窓は二重構造のガラスを使用し現在よりも遮音効果が高くなるということを説明する。</p> <p>③ 2階ベランダからの展望の件は、壁にすると日陰になるので目隠しをするなどの処置を建築後に検討すると説明する。</p>
住吉東保育園		苦情はありませんでした。	
富吉保育園		苦情はありませんでした。	
住吉南保育園		苦情はありませんでした。	
みんせいかん		苦情はありませんでした。	
救護施設すみよし		苦情はありませんでした。	
小戸母子生活支援施設		苦情はありませんでした。	

・第三者委員からの助言

苦情には、「要望」のレベル、「請求」のレベル、「責任追及」のレベルの3段階があるよ、今回の件については「要望」の段階だと思いますが、このような早い段階で対応することが大事だと思います。地域とのコミュニケーションをしっかりとっているようですので安心しておりますが、各施設で持ち帰り地域とのつながりなどについてしっかりと考えてほしいと思います。