

苦情解決委員会（令和 3 年度分）

〈目的〉

本委員会は、社会福祉法第82条に基づき、当保育園が提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることを目的とします。

〈苦情申し立て方法〉

苦情の申し立ては、苦情受付担当者への直接相談、投書（常設用紙及び他）、本園への電話、FAX などの方法によるものとします。

〈体制〉

| | |
|-------|---------------------|
| 責任者 | 太田 潔（社会福祉法人むくの会理事長） |
| 受付担当者 | 吉住美佳（こっこ保育園園長） |
| | 片岡邦子（主任保育士） |
| 第三者委員 | 太田久美子（評議員） |
| | 西田博一（評議員） |
| | 板倉史郎（教師） |

〈委員会開催状況〉

①報告日時：2021 年 11 月 13 日（土）

●方法：対面及び電話

●報告対象委員：受付担当者 吉住美佳
第三者委員 太田久美子 西田博一
板倉史郎（欠席の為電話対応）

令和 3 年 4 月以降、文書にて園に寄せられた苦情はなく、日常の保育中のヒヤリハット件数 4 件については、対応策や改善方法などについては職員間で検討し全員で回覧することによって情報の共有化が行われています。

②報告日時：2022 年 4 月 16 日（土）

●方法：対面及び電話

●報告対象委員：受付担当者 吉住美佳
第三者委員 太田久美子 西田博一 板倉史郎

令和 3 年 11 月以降、文書にて園に寄せられた苦情はなく、ヒヤリハットでの件数が 3 件記載されていた。対応策と改善方法についても明確にされ職員間で共有されていることを確認した。

*尚、緊急事態宣言が出されていたため、昨年度は新型コロナウイルス感染症対策として文書と電話による委員会開催とし、通常年 2 回開催を予定していたところを 1 回の開催としましたが、今年度は対面で行い、欠席者への対応は電話確認で行った。

が以上