

苦情解決委員会（令和7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	片岡邦子（園長）
	高木陽子（副園長）
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：2026年5月29日（金）18：00～

●方法：こっこ保育園 ホール

●報告対象委員：受付担当者 片岡邦子

第三者委員 太田久美子 西田博一 板倉史郎

令和7年1月以降、文書にて園に寄せられた苦情は6件ありました。○図書貸出の件、○プール後の対応について、○友達関係について、○歯の欠けた状況の件、○使用済みパンツの扱いの件、○かむ・ひっかくなどの対応についてでした。これらについては職員間で話し合って今後の対応について確認しています。日常の保育中のヒヤリハット件数は48件、うち事故報告が3事例となっています。事故報告は、○ままごと遊びの際にお椀の取り扱いになって相手の手が目の下にあって少し出血したので眼科医受診（目薬点眼で経過観察）、○おやつ中におともだちのコップが歯に当たり一部が欠けた、○体育遊びの跳び箱使用時に指が痛いとの訴えがあり整形外科受診（突き指の可能性で経過観察）でした。ヒヤリ・ハットでは、保育中の事例と給食関係があり、対応策や改善方法などについて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。ヒヤリハット記録件数はほぼ同数で推移しています。これは職員のインシデントに対する認識が向上したことによるものであることを確認しました。苦情解決委員会では、今後、ヒヤリハット事例の減少に繋がるような職員による取り組みを充実するとともに、記録の在り方や職員による事例の共有化についても検討していくことで確認を行いました。

以上