

苦情解決委員会（令和 6 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：2025年1月17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 吉住美佳

第三者委員 太田久美子 西田博一 板倉史郎

令和6年5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29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。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が、第三者委員からは、軽微な事例についてヒヤリハット事例として記録することで職員の事務処理量が増えているようなら、記録のあり方について検討することも必要であるとの見解が述べられました。今後、ヒヤリハット事例の減少に繋がる取り組みとともに、記録の在り方についても検討していくことで確認を行いました。

以上