

苦情解決委員会（令和 2 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）
	森ひづる（主任保育士）
第三者委員	太田久美子（評議員）
	近藤鈴江（福祉関係者）
	板倉史郎（教師）

〈委員会開催状況〉

①報告日時：2021 年 5 月 21 日（金）

●方法：文書及び電話

●報告対象委員：受付担当者 吉住美佳 森ひづる
第三者委員 太田久美子 板倉史郎 近藤鈴江

令和 2 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 10 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。

また、保育中の子ども間による喧嘩でのケガと子どもの発達に関する相談に関して、園長と担任が丁寧に対応させていただいたことが園より報告されました。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって、緊急事態宣言が出ている時はお散歩が出来なくなり、特に昨年度はクラス休園が 2 回、全休園が 2 回あったことで保護者の皆さんにと園児にご負担をおかけしたことの報告がありました。

今回の感染症は、その感染経路解明が難しく対策が難しいが、引き続き職員並びに保護者の皆さんに留意いただくように園として職員と保護者の皆さんに文書でお願いしました。

また職員の皆さんについては、休園している期間は委託費全額給付という国の対応を受けて、休んでいただく職員には特別休暇として 100%賃金補償をすることを労働組合と確認して、その都度対応しました。

*尚、森さんが退職されることと、近藤さんが辞退を表明されていることを検討し、次年度から委員の変更をすることにしました。森さんの交代は令和 3 年度から主任保育士を担うことになった片岡さんが受付担当者に就任し、第三者委員は 6 月の評議員会開催時に評議員の西田博一さんをお願いすることにしました。

緊急事態宣言が出されていたため、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ましたが、今年度は 1 回の開催としました。

以上