

## 令和3年度第三者委員会報告

令和4年4月1日(金) あいあいセンター会議室に於いて第三者委員会が行われました。  
参加者は、第三者委員の井上尚司先生(弁護士)、山本秀人先生(大学教授)、  
法人役員の横山監事、理事長  
他、名東パラダイス・香南パラダイス・名東保育園・うめもりざか保育園  
各施設の苦情相談責任者の施設長と苦情相談窓口の次席職員でした。

### <今年度の名東保育園の苦情相談内容の傾向と対応>

苦情相談窓口対応2件、担任からの報告対応5件、連絡ノートからの対応3件

計10件

コロナ禍の中、園内での父母との会話を極力少なくしていったことも影響しているかと思いますが、怪我等に対する状況説明が不十分だったことへの苦情が目立ちました。事故等あった時は、早急に事実確認を行い、謝罪と合わせ、事実説明と対応策を伝えていくこと。対面で話せない場合は、連絡ノートや電話などでその日に必ず連絡を入れて状況を説明していくこと等確認しました。また、事故を繰り返さないように事故報告とその後の対応策について全職員周知を徹底していくことも再確認しました。