

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

平成22年8月30日

第三者委員

様

相談・苦情解決責任者

原口健二郎 印

平成22年7月28日の相談・苦情の受付については、下記のとおり処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	<p>7月28日朝7時10分、ご近所の女性の方より苦情の電話をいただく。</p> <p>昨日（27日）夕方6時過ぎに、息子さんの運転する車が県道から右折して来た時に、保育園の駐車場にいた車が通行の妨げになったため、避けようとして横側のガードレールに車を接触させてしまった。息子の運転の未熟もあるが、園の保護者の駐車場利用・通行が目にあまる。善処して欲しい。</p> <p>また、普段から近所の方々にも同様の不満があるので、8月に入ったら地域の班長さんを通じて園側に対策を申し出るつもりである。</p>
処 理 結 果	<p>(1) まず、事実確認のため当日の該当時刻の現場の様子を園の防犯カメラの録画面画により綿密に調べた。その結果申し述べられた程の状況は認め難かった。しかし、平素から、地域の住民の方々の不満があるのもやむを得ないような実態があるのも確かな事実である。</p> <p>(2) このため、更に詳しい事情をお聴きし、また園の対応の説明やお詫びのために、園長が連絡者のお宅を探し、面接に出向いた。</p> <p>(3) 訪れた時にお宅は留守であったが、ちょうど近所の方2人とお会い出来たので、事情を話したところ、その方々もすべて知っておられて、色々な意見交換や意思疎通もできた。更に、ご本人へ名刺をお渡しするようお願いしておいたら、その夜に電話をいただいた。そこでお互いに理解もでき、園の対応への納得も頂けた。</p> <p>(4) 以上の結果をもとに、職員会で認識を共有し、保護者には「たより」によって今回の件を周知するとともに更なる注意をお願いした。</p>