

苦情解決について

たかくさ保育園では社会福祉法第 8 条の規定により、利用者の皆様からの苦情に適切に対処する体制を整えています。

苦情解決責任者	村松幹子(園長)
苦情受付責任者	山岡かづ絵(主任保育士)
第 3 者 委 員	鈴木俊呉・松本実奈子

苦情解決結果報告

期間：平成 25 年 2 月～平成 25 年 5 月

〈その他〉

意見・要望等の内容	卒園文集の両端がコピーの不手際で見切れてしまっている。必要なら縮小などの対応をしてほしかった。また、画質も悪い。卒園アルバムに入っていたメッセージカードに修正テープが使われていた。思いがこもっていないと感じる。
相談解決の結果	不快な思いをさせてしまったこと、配慮が足りなかったことをおわびし、文集については卒園児全員分を作り直しお渡ししました。アルバムのメッセージカードは書いた保育士が書き直して差し替えました。

〈ケガ・病気〉

意見・要望等の内容	帰宅したら首に赤みと傷がある。本人に聞くと年上の子が首を絞めたと言った。本人の言っていることもあいまいでよくわからない。この傷は何なのか聞きたい。
相談解決の結果	調べてみると帽子をかぶった時のゴムのラインと調節して重なったゴムの位置とが傷に一致しました。事情をきちんとお伝えしたことでご理解いただきました。

〈ケガ・病気〉

意見・要望等の内容	
	入浴中に首元に歯形のような跡があった。本人に尋ねると年上のクラスの子に噛まれたとのこと。そのことを保育士にも伝えたという。しかし、担任からはその日のお迎えの時、そのような話は出ていない。その時の状況を知りたい。
相談解決の結果	
	話をしたという保育士に確認しましたがそのような事実はありませんでした。しかし、実際に首元には赤い傷があり、園でケガをした可能性もあったので目が届いていなかったことをお詫びしました。

〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	
	持ち帰った汚れ物袋の中には便を拭いたおむつが入っていたが、連絡ノートには排便なしと記入されていた。また、靴下が朝履いていたものと同じもので帰ってきた。こまめに交換してほしい。また、洗ったものはもう少ししっかり絞ってほしい。
相談解決の結果	
	ノートの内容のことについてはお詫びさせていただきました。様々なご要望にはできるだけお応えしたいのですが、洗ったものについては手で絞っているので、ご満足をいただけないかもしれないと、お伝えしました。

〈職員への対応・保健衛生〉

意見・要望等の内容	
	トイレのあとの始末がまだ一人でできない。そのたびによく見てほしい。
相談解決の結果	
	排泄後の確認を徹底することをお伝えしました。

〈その他〉

意見・要望等の内容	
	掲示されている写真を注文しようとしたら、我が子の写真が1枚もなかった。1か月という時間があったはずだが。
相談解決の結果	
	子どもの姿を一人一人大切にしているという証拠でもある日常のスナップ写真です。成長の記録としての役割もあるので確認しながら撮影することをお伝えしました。