

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 6 月～平成 25 年 10 月

〈保健衛生〉

意見・要望等の内容	持ち帰った袋の中には着替えた服が 1 セットしか入っていなかった。着替えの回数が少ないせいであせもになっている。汗をかいたら何回でもいいのでまめに着替えてほしい。
相談解決の結果	早朝の保育中の受け入れのお話でしたので担当がおわびの言葉と、担任への伝達をお伝えしました。 涼しく、見た目には汗をかいていなくても季節柄午前中の活動後、昼寝後のポイントでは着替えていくことを担任間で申し合わせました。

〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	連絡ノート書き方が上からの目線になっている。我が子の体調に対しての内容だが我が子のことは自分が一番わかっている。指示されることは不本意。今後書き方に気を付けてほしい。
相談解決の結果	早朝保育中のお話でしたので担当がおわびを申し上げ、担任への伝達をお約束させていただきました。夕方に担任が電話を入れさせていただき、おわびをしました。連絡ノートだけでなく、日頃からの子どもたちや保護者の方への向き合い方をていねいにしていこうと職員全員で確認しあいました。

〈ケガ・病気 職員の対応〉

意見・要望等の内容	<p>昨日子供がほほに噛みつかれた跡をつけて帰宅した。迎えに行った祖母から事の顛末を聞いた。改めて話をするということも聞いたのだが、2日たっても何も言ってこない。今まではきめ細かく対応してもらっていたし、他の子への対応もきちんとしていると聞く。我が子への対応の実が違うことに不信感を覚える。</p>
相談解決の結果	<p>担任からの電話を待っていたのに、一向にその電話がないことに業を煮やしたうえでのお電話でのお話でした。主任が対応をし、お話を伺ったうえで改めて園長から電話することをお伝えしました。</p> <p>夜、残業から帰られた時刻を見計らって電話を入れ、積りに積もったお気持ちをお聞きしました。何より電話を入れることを失念していたことは園側の大きな落ち度であることをお詫びし、その場にいた担任とも、その電話で話していただきました。園としての対応システムをお伝えし、ご理解いただきました。</p>

〈園行事〉

意見・要望等の内容	<p>行事の時の服装など、クラスのホワイトボードにて連絡されているが、迎えに行くのが祖母であるために十分伝わっていない。おたより等紙面での連絡にしてほしい。</p>
相談解決の結果	<p>確かに内容が多岐にわたっており、これでは伝わりにくいと感じました。さっそくおたよりにして配布することにし、ご指摘にお礼を申し上げます。</p>