

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11月～平成26年5月

〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	過日、子どもの顔に傷をつけられた。その後、相手の親と顔を合わせる機会があったにもかかわらず、謝罪の一言もない。
相談解決の結果	翌日の登園時、相手のお母さんに一言伝えていただけることで分かり合えるということを話し、理解してもらうことができました。電話で連絡を取り合い、その日のお迎えの時にお互い会うことができました。双方の話をして、分かり合うことができました。 トラブルはそれぞれ捉え方が、感じ方が違います。 子ども同士、親同士、それぞれの思いを満たせるような仲立ちをしていくことを職員で申し合わせました。

〈通常保育〉

意見・要望等の内容	子どもから、給食を待つ時間、グループの男児にズボンを下げられ、おもちゃの棒をお尻の穴に入れられたという話を聞いた。幸いにもケガはなかったが、「やめて」と言えなかった、いたずらされたことが嫌だったと話している。事実はどうなっているのだろうか。
相談解決の結果	担任はその場を見ていなかったこと、お子様に痛い思い、不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。 子どもたちに確認したところ、事実であることもわかり、いたずらをした男児の母親と園長が話し、今後の子育てについて考え合いました。この結果を相談者にお伝えし、ご理解いただきました。

〈園行事〉

意見・要望等の内容	
	おたよりで雪見遠足の日程の変更が伝えられたが、年間計画から変更になったのなら理由と謝罪の一文が入っていてもいいのではないか。また、おたよりの訂正に修正テープを使うのはいかがなものか。
相談解決の結果	
	すでに6月の園だよりで日程の変更にかかわる理由やおわびを記載してありましたが、確認が十分ではなかったようです。いずれにしても行事の変更は安易にするべきではないこと、丁寧に何度もお伝えすべきことを改めて職員同士で確認していきました。 また、修正テープでの訂正などは今後しないことを職員で申し合わせました。他にも同様の苦情を1件いただきました。こちらもおわびしました。

〈その他〉

意見・要望等の内容	
	連絡ノートが未記入で戻ってきた。これまで、書けなかった時は印だけでもあったので、どうしたのだろう。
相談解決の結果	
	連絡ノートのカバンから出さずにいたことを担任が気づかなかったことによるものでした。担任から電話でおわび申し上げましたが、担任が変わったばかりということもあり、まだ慣れないのではと、むしろ気遣っていただきました。 改めて、毎朝ノートの数と子どもの数を照合させることを日課とするよう申し合わせました。

〈その他〉

意見・要望等の内容	
	子どものカバンの中に他の子の連絡ノートも入っていた。
相談解決の結果	
	お子様が2冊入れてしまったこと、反面、ノートを入れずに帰ったお子様がいたこと、双方を担任が確認できずにいたことによるものです。また、二人のノートに貼ってあった目印のシールの色などがよく似ていたことも間違いの要因だったようです。一人一人の持ち物の確認をすることを改めて申し合わせ、シールをわかりやすくするように対応しました。

〈その他〉

意見・要望等の内容	
新年度になってから毎日泣いて登園する。家出の爪噛みもひどくなり心配。自分の思っていることを内に秘めてしまう性格で甘えたくても甘えられないようなので、もう少し子どものことを見てほしい。	
相談解決の結果	
新しい環境に慣れ、安心して登園できるように日頃からお子様の思いに気づき、寄り添う保育に努めていくことを改めてお伝えしました。	

〈その他〉

意見・要望等の内容	地域の方より
職員駐車場から落ちてくる石で水路の清掃が困難。何か工夫をしてほしい。	
相談解決の結果	
町内会の清掃作業の日に近隣の方から園長が直接お話を伺いました。気にはなっていたのですが、直接の苦情もなかったことで何の対策もしてこなかったことをおわびしました。さっそく工業者に工事を依頼し、石が落ちないように柵を設置しました。	