

## 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26年6月～平成26年12月

苦情受付箱「みんなの声」より

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
一人の保育士の言葉遣いが聞き苦しい。友人との会話ではないはず。敬語は知らないのだろうか。園としての教育はどうなっているか。	
相談解決の結果	
職員会議にて、自覚を持った言葉づかい、保護者や相手への言葉づかいを振り返るなどの意識統一を図りました。	

連絡ノートより

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
迎えに来た時、面識のない職員がいて、子どもに取り次いでもらえなかった。スムーズに帰れないのはきつい。	
相談解決の結果	
直接おわびをすると共に、子どもたちにも迎えが来たら自分から支度をして帰るようにすること、玩具を戻すのに時間がかかりそうなら「待っていてほしい」と自分で親に伝えるようにと話しました。対応後はスムーズに帰れるようになりました。	

電話連絡より

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
コップ・おやつ皿、口拭きタオルの入った袋が他の子のものと入れ違っている。	
相談解決の結果	
おわびをし、もう一方のお宅にもおわびの電話をしました。	

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>以前に比べ保育士たちとの距離が遠いと感じる。夕方でも要件以外は離さないし、以前の担任は目を合わせても挨拶してくれない。園の掲げている目標によしとしていた自分にもがっかりしている。</p>	
相談解決の結果	
<p>保護者の気持ちについて考え、職員間で共有しました。その上で現担任と前年度の担任でおわびし、あらためてお気持ちをうかがい、今後の対応についてお伝えしました。</p>	

意見・要望等の内容	〈けが・病気〉
<p>腕にはっきり歯型があった。かまれたのか、自分で噛んだのか…。</p>	
相談解決の結果	
<p>その日は一日、泣くという場面は見られませんでした。しかし、最近、他児にかみつこうとすることが時々あることなど、様子を詳しくお伝えさせていただきました。また、日中は担任と関わっており、他児との関わりも仲立ちをしながらのことなので、かむということがあればこちらにも気づくはずであることも、あわせてお伝えしました。</p>	

意見・要望等の内容	〈けが・病気〉
<p>入浴後、あごのところにあざがあった。ぶつけたのかどうか気になる。</p>	
相談解決の結果	
<p>帰る時点であごにあざはなかったこと、日中も転倒するという事もなく、お伝えしました。ただ、室内で玩具を持ち歩いたり、木製遊具の角につかまって立って遊んでいることもあるので、そのような場面でぶつけた可能性もゼロではないとも付け加えてお伝えしました。</p>	

連絡ノートより

意見・要望等の内容	〈園行事〉
<p>すもう大会での表彰式の時に、我が子の活躍を否定するような園長のコメントに強い怒りを感じた。</p>	
相談解決の結果	
<p>行事から数日たってから連絡ノートに書かれてきました。長い時間を悶々とされていたこと、また、園長自身も実は言うべきではなかったことを反省していたという手紙をまずはお渡ししました。同時に夕刻、お迎えに来られた時に父親に、翌日、朝には母親に直接おわびを申し上げました。最終的な納得には至っておられないと思いますが、今後の発言に配慮していかねばならないと強く思いました。</p>	