

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27年4月～平成27年6月

口頭にて

意見・要望等の内容	〈園行事〉 3月に卒園したしおりに載っていた我が子の名前の文字が違っていた。
相談解決の結果	一生に一度の卒園式であるのにお子様の名前を誤字で載せてしまい、大変申し訳なく、さっそく正しいものをお渡ししました。差し替えてくださいました。

電話連絡より

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉 連絡ノートが他の子のものと入れ違っている。
相談解決の結果	お互いのノートをいただきに伺い、それぞれのご自宅にお返ししました。今後、お迎えに来られた時に再確認して渡すように改善したことを申し合わせました。

連絡ノートより

意見・要望等の内容	〈子ども同士の関係〉 帰りの車中でお友だちとうまくいっていないことを泣いて訴えた。
相談解決の結果	翌日、当該の子どもたちと話をし事実を確認しました。子どもたちへの働きかけと同時に、子どもたちを取り巻く大人としての働きかけの方法についても、一緒に考えることができました。