

## 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 10 月～平成 27 年 12 月

口頭にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
数日前より体調を崩していたが、回復したとのこと。それを伝えたら「様子を見て教えてください」と言われた。「休んで」と言われたと受け止めた。	
相談解決の結果	
今日からは登園してくると思っていたのですが、欠席だったため確認してわかりました。翌日の登園時に言葉足らずをお詫びしました。 言葉をどう選んでいくか、また、誤解を招かずにお伝えするにはどうすればよいかを反省しました。	

口頭にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
給食のときに順番を待っている子がいるのはかわいそうだ。	
相談解決の結果	
給食時の保育について、その方法と意図を改めて伝えさせていただきました。実は昨年と同じ保育士体験のときに同様のご感想をいただき、説明させていただいていたのですが、充分にお伝えできていなかったようです。 ていねいに保育の意図を説明することの大切さを申し合わせました。	

連絡ノートより

意見・要望等の内容	〈施設整備〉
駐車場の電灯をつけてほしい。	
相談解決の結果	業者に連絡をとり、該当の状況を確認したところ、球切れによるものでした。早速、取り替えとタイマーを早めにセットするようにしました。 同様に他の該当についても点検し、電球の取り替えをすることができました。