

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 28 年 4 月～平成 28 年 6 月

電話連絡にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
連絡ノートの入間違いを子どものミスとして伝えられた。それは保育士のミスであると思う。 また、朝の受け入れにも温かさが足りない。	
相談解決の結果	
ご指摘にひとつひとつにお詫びの言葉を申し上げ、これからの対応をより丁寧にしていくことをお伝えしました。 保護者の思いに立って話をすることの大切さを厳しいご指摘の中から改めて確認しました。	

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
子どもを預かってもらうのは大変か。保育士によって対応の感じが違うように思う。	
相談解決の結果	
保護者の勤務先の変更に伴い、朝の登園時間が早くなるとのこと。それまでの時間より、ずいぶん早くなるので、改めて登園時間の確認をさせていただいたことによるものでした。改めてお話しさせていただいたことをご理解いただくことができました。	