

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	水上人志、塩澤英雄

苦情解決結果報告

期間：平成 29 年 4 月～平成 29 年 6 月

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈通常保育〉 我が子がクラスの中でいじわるをされていると言っている。このままでは安心して預けることができない。
相談解決の結果	担任が本人と話し、その思いを聞きました。その中で“不快な思いはきちんと伝えよう”“困ったときは必ず担任に話してほしい”と伝えました。保護者の方としては、誰とも仲良く遊んでほしいとのことでした。クラスとして、4月になったばかり。子どもの育ちも未熟なので、今後友だちとのかかわり方を学び、育っていくための働きかけをすることをお伝えしました。

電話連絡にて

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉 帰宅後、確認したら給食セットを入れてある袋が入っていなかった。園にあるだろうか。
相談解決の結果	連絡を受けたときとほぼ同時に渡し忘れていたことに気が付きました。確かにこちらにあることをお伝えし、お詫びしました。その上で、このような状況にならないようにするため降園時に確認すべきことを視覚化するような対応策をとることにしました。

連絡ノートと口頭にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応・通常保育〉
<p>迎えに行くと、年上の子が子どもの顔をつねっていて驚いた。担任は注意してくれていたが、異年齢保育の中で年上の子との生活により、このようなことがあるなら心配だ。</p>	
相談解決の結果	
<p>改めて翌日の朝、お詫びをしました。また、今後も起こり得る可能性があることから、ほかの保育士とも情報を共有し、目を配るようにしました。また、お迎えの時の保育室を変更することもお伝えしました。</p>	

電話連絡にて

意見・要望等の内容	〈その他〉
<p>クラスの子のコップとおやつ皿が我が子のかばんに入っていた。共に洗って明日持って行く。</p>	
相談解決の結果	
<p>電話では洗って持って行くことに対して「構わない」とお答えいただきましたが、きっと不快であったことと思います。前回にも同じようなことがあり、対応策を講じましたが、有効ではなかったということになります。再度、確認する手順を見直しました。</p>	

電話連絡にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>登園してきたとき、あの子が我が子を蹴ってきた。 (その後電話連絡) 蹴ってきた子にはその場で叱ってほしかった。</p>	
相談解決の結果	
<p>直接の場面を担任は見えていませんでした。声をかけられたときはすぐにその場で注意をしませんでした。保護者の方にとっては、我が子がどんな対応を取られているかが心配なのであり、そのためにも、このような場合にはきちんとその場で子どもへの対応をするべきであることを確認し合いました。</p>	

口頭にて

意見・要望等の内容	〈その他〉
迎えのとき、学童の子が遊んでいたボールが母親に当たりそうになった。この時間は学童の子が遊ぶ時間なのか。我が子はまだ幼く自分で自分のことを守れないので、群れて遊ぶのなら心配だ。	
相談解決の結果	
園としては学童クラブの子どもたちと園児たちの遊ぶ時間はそれぞれ分けて対応しています。この時間はお迎えにくる時間でもあるので、学童の職員にも改めて、人が通っているときには気を付けるようにと、子どもへの指導と配慮を依頼したことをお伝えしました。	

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
我が子の他児とのトラブルの件で、伝達を受けたときの職員の話し方が納得できず不愉快だった。	
相談解決の結果	
直接お話しをさせていただき、改めてお詫びをしました。また、状況を説明するにしても、視点が偏らないようにすること、子どもに対してもトラブルにならないような方法をわかりやすく伝えるような関わりをすることをお伝えしました。	

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
我が子が手を出してしまったのはわかっている。家ではそんなときはお尻をたたくこともある。しかし担任が「悪いことをしたらお尻をたたかせてもらう」と言うのはあまりに無神経で気分が悪くなった。言葉を選んでほしい。	
相談解決の結果	
電話で謝罪し、その上で子どもに手を上げるようなことは絶対にしないということをお伝えしました。確かに「お尻をたたく」ということについては半ば冗談のつもりで言ってしまったことでもあります。保育士の倫理に抵触するような行為をしてはならないことは、基本中の基本であると理解していることをきちんとお伝えしました。	

電話連絡にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
園の南側の道路を歩いている小学生に向かって水を撒いている男性職員がいる。すぐに注意すべきだ。	
相談解決の結果	
クラブに通っている小学生または卒所した児童に対して支援員が声をかけながらのことだと思いと伝えました。連絡をいただいたことに感謝を申し上げ、支援員と直接話をするをお伝えしました。支援員にはお話の内容と誤解を招く行動は慎むように指導しました。	

電話連絡にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
園児の発熱の件を保護者に連絡するために電話を入れたところ、「先日も同じ電話を受けているが、そちらの電話番号が間違っている。」	
相談解決の結果	
お詫びを申し上げ、繰り返すことのないようするとお伝えしました。実は以前、このようなことがあった際に、番号の間違いに気が付いていました。そのときすぐに保護者の方へ正しい番号を伺っていなかったことによるものです。すぐに正しい番号へ修正しました。	