

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 7 月～平成 28 年 9 月

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
先週末の連絡ノートが未記入のまま返ってきた。子どもは「この日、ノートは出したのに」と言っている。	
相談解決の結果	
連絡ノートの欄外に記入がありました。その日の午後、職場に電話をさせていただき、未記入のまま返却してしまったことをお詫び致しました。	

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈けが・病気〉
ひっかきによりできた右目下の傷。傷は大したことはないが、目に近いところなので気をつけてほしい。	
相談解決の結果	
傷がついてしまった当日、お迎えの際に説明とお詫びをさせていただきましたが、次の日のノートに記入がありました。再度お迎えのときにお詫びをし、今後更に気をつけていくということをお伝えしました。	