

## 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 7 月～平成 29 年 9 月

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈通常保育〉 場所が空いていたので座ろうとしたのだが、クラスの特定の女児から「ダメ！」と言われた。これまでも意地悪をされたり青アザをつけられたりしている。無理に仲良くしてほしいとは思っていないが、諍いにはならないようにと云ってある。
相談解決の結果	お迎えの時間に、直接保護者の方から改めて思いをお聞きしました。これからも友だち関係と共に育ちを支えていくという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	〈職員の対応〉 特養の夏まつりでのマーチングの披露の場で 2 曲を演奏したにもかかわらず、我が子は 2 曲目に出演しなかった。どういう状況だったのかわからない。
相談解決の結果	保育計画に従って取り組みを進めてきていました。子どもたちにはその計画の内容を伝えてありましたが、それを保護者に説明するまでの理解には至っていませんでした。1 曲のみの出演、2 曲の出演、確かに全員が同じ曲数の披露ではありませんでした。 事前にその説明が丁寧になされていなかったこと、今後の取り組みにおいて十分な出演の機会を確保してあることをお伝えしました。