

## 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 10 月～平成 29 年 12 月

口頭にて

|           |   |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | 〈通常保育〉<br>毎朝の生活チェックの表がなくなったので次のものをほしいと我が子が担任にずいぶん前から訴えているのだが、もらえていない。                               |
| 相談解決の結果   | 朝の受け入れの時間でのお話だったので、さっそく本人に渡しました。担任の意図が優先してしまったことにより、子どもの想いを受け止めることがおざなりになってしまったということをお伝えし、お詫びをしました。 |