

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 30 年 1 月～平成 30 年 3 月

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
子どもに「野菜も食べるように」と言うと「肉を出す親が悪いと保育士が言っていた」と言った。	
相談解決の結果	
給食時の子どもたちへの働きかけや言葉かけについて説明させていただき、その上で、不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。	

口頭にて

意見・要望等の内容	〈通常保育〉
特定の子から、たびたび殴られる。先日も顔を叩かれ泣いている姿を父が見かけて心配になった。このような現状を相手方の両親にきちんと報告してほしい。	
相談解決の結果	
常日頃、目につくこともあるので、そのたびに保護者に報告しているということ、保育の中では仲立ちをして対応しているということをお伝えしました。また、そのような状況に至るといふことの要因についても考え、保育室の環境の見直しもしました。	

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
帰宅後、手や足が痛いと言うことがある。どうしたのかと尋ねると、特定の子に蹴られた、ぶたれたと言うことがある。見守りをしてほしい。	
相談解決の結果	
保育児に、直接、保護者の方にお詫びをしました。これまでも2人の関わりについては把握をしていること、これからの対応についてをお伝えしました。	

電話にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
通院のため、受診してから登園したい。9:00までの登園ができないときは休んでいるが、もうすぐ卒園でもあるし、本人が行きたがっている。少し遅くなるが登園しても良いか。	
相談解決の結果	
「散歩に出てしまう可能性はありますが、その時は他の職員が受入れをさせていただきます。その点をご了承いただければ登園してください。」とお伝えしました。その後受け入れた職員が「待ってたよ」と伝えるところ嬉しそうな様子でした。 子どもたちの生活リズムを大切にしたいという園の思いが保護者の方への「遅刻はできない」として伝わってしまったことの結果でした。改めて保護者の皆様にごうお伝えしていくのがよいのか確認する必要性を感じました。	