

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 7 月～平成 30 年 9 月

口頭にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
帰宅したら布オムツから尿が浸透し衣類が濡れてしまっていた。帰りには布オムツを確認してほしい。	
相談解決の結果	
尿量が多いため、こまめにオムツ替えをしているところですが改めて降園の前に必ず確認し濡れていれば交換することをお伝えしお詫びをしました。	

口頭にて

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
伝えてあったお迎えの時間に 30 分程遅れた。迎えに行くと前もって連絡がほしいと言われたが無理だ。これからは遅れることを前提に伝えるようにする。又、日中自分の腕を噛んだと報告を受けたが園での生活にストレスがあるのではないか。	
相談解決の結果	
急いでお迎えに来られている中での連絡は状況によっては難しいこともあります。そこへのお願いは不快であったことと感じ、すぐにその場でお詫びしました。又、同時に腕を噛んだことについても日頃の園での対応について振り返る事が必要であることから職担任間、更に園長・主任保育士も交えて早速話し合いました。	