

## 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	西形茂樹、塩澤英雄

## 苦情解決結果報告

期間：令和 3 年 10 月～令和 3 年 12 月

### 連絡ノートにて

意見・要望等の内容	(3 歳児)
子どもが保育園からスカートをはいてきてはだめだと言われた、と聞いた。何がダメだったのか詳細を教えてほしい。てびきには服装は自由と記載されている。ルールにしたいのであれば理由を明確にして全保護者への発信をしてほしい。子どもの自由意思を損なわないでほしい。	
相談解決の結果	
伝わりにくい部分があったこととお詫びしました。園で運動器具のあそびをした際に、お子さんと「このスカートだと戸板が登りにくいね」と話したことや、危険が見られたときに「これだと危ないね」などと話したことを伝えました。服装は自由であること、保護者が安全だと判断した服装で良いこと、活動によって危険だと園で判断した時に着替えをすることなどをお伝えし、ご理解いただきました。また、園生活のてびきは、ふさわしい服装、と更新することもお伝えしました。	

### 電話にて

意見・要望等の内容	(3 歳児)
子どものカバンに他の子の連絡ノートも一緒にはいていた。	
相談解決の結果	
まずは手違いをお詫びしました。相手の保護者に了承を頂き、次の日に返却しました。午睡明けに、子どもがノートのシールで自分のものを確認しながら自分でしまっているの、一緒に入ってしまった理由が不明であったことを双方にお伝えしました。ノートをしまう時にテーブルの回りが混雑することもあるので、場所をわけて確認しやすくするよう対応したことをお伝えし、ご理解いただきました。	

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	(4歳児)
<p>送迎時、クラスの子どもが咳をしていたのが気になる。その子の保護者も咳をしていた。皆さん仕事をしているし、わが子にうつたらと思うと、せめてその子にはマスクをさせてほしい。保護者も体調が悪いときは送迎を控えてほしい。体調のよくない時はお互い様なので、園の方から伝えてもらえると助かります。</p>	
相談解決の結果	
<p>ご心配は理解できるので共感いたしました。園で個別に症状を判断してマスクや送迎の自粛をお願いするのは難しいこと、園ではお子さんの健康等の情報は把握していることもお伝えしました。また、改めて子どもたちに咳エチケットや衛生に関する指導を行うこともお伝えし、納得いただきました。</p>	