

## 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 7 月～令和 3 年 9 月

### 電話にて

意見・要望等の内容	(0 歳児) 給食袋が他の子のものだった
相談解決の結果	職員の入間違いであったことを謝罪しました。袋やコップの出し入れの手順が複雑になっていたことがあったのと、同じ袋があったために思い込みで居れてしまっていたことが原因でした。手順の改善と、改めて名前を確認を声に出して行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	(4 歳児) 子どもが、プールで友だちに頭を押さえられて苦しかったと言っていた。危険なので他の子ども達や各家庭にも注意してほしい。
相談解決の結果	ご心配をかけたことをまずはお詫びしました。また、保育園ではガイドラインに基づいて監視を徹底していること、その日のプールでは危険な姿は見られなかったこともお伝えさせていただきました。しかし、子どもが苦しかったと感じていたこと自体が重要なことですので、子どもたちにも今一度、安全な遊び方についての指導をしました。「子どもたちも伝えればわかりますよね」とご理解いただきました。

### 付箋にて

意見・要望等の内容	(1 歳児) 園からのメールからの宛名で、子どもの名前が間違っているので直してほしい。
相談解決の結果	担当者が新規登録の際に入力を間違えてしまったことが原因であったことを謝罪しました。速やかに直し、確認いただきました。

### 連絡ノートにて

意見・要望等の内容	(5歳児)
職員の家族にコロナ感染があった件で、情報(職員の名前)を隠さず教えてほしい。	
相談解決の結果	
ご心配は理解できるため、共感しました。職員本人は名前を出しても良いと確認をとっているが、園児で他に同様のことがあった場合には名前を公表したくない家庭等もあり、個人情報に配慮することが妥当と考えての事だという説明をさせていただきました。第一報の通り、リスクの度合い等保健所の指導に従っていること、保育園は追跡対象になっていないこと、その都度必要な情報は提供することをお伝えしました。「ありがとうございます。わかりました」と、状況をご理解くださいました。	

### 口頭にて

意見・要望等の内容	(0歳児)
他の子のおむつをしていた。	
相談解決の結果	
まずはお詫びしました。保育士の思い込みや勘違いで他の子のおむつをロッカーに入れてしまっていたこともあり、改めて名前の確認を徹底するとともに、ロッカーの位置を変えて混同しにくい設定をするようにしました。	

### 保育幼稚園課経由

意見・要望等の内容	(一時保育：1歳児)
わが子をずっとみてほしい。	
相談解決の結果	
一時保育で子どもが泣くので、どのように保育されているか調べてほしいと保育幼稚園課にお母さまより電話があったということでした。担当より保育日の様子をお話しし、たまに利用する一時保育で泣くことは通常の反応であること、しばらくすると遊びだすことなど伝えていただきました。お母さまの納得が得られなかったため、園長と担当とでお母さまのもとに伺い直接お話を聞かせていただきました。お母さまを不安な気持ちにさせてしまった点についてはお詫びをし、園での対応を丁寧にお伝えしたところ、今後も保育をお願いしたいと納得いただきました。	