

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 4 年 1 月～令和 4 年 3 月

電話にて

意見・要望等の内容	(3 歳児)
園児の祖母より、一昨日子どもに持たせたはずの手拭きタオルを、その日に持ち帰っていないと電話がありました。お祖母様が支度をしたので、持って行っていないことはないはずなので確認をしてほしいということでした。	
相談解決の結果	
以前にも同様のことがあったということで、不明であったことをお詫びしました。そのうえで、当日お子さん本人が手洗いの際にタオルがないと訴えており、その日はペーパータオルを使って過ごしたことをお伝えしました。支度を自分でしている時期ですので、担任は確実にタオルを持っていたかの把握ができていなかったことをお話しし、園内や他のお子さんのお宅にも呼びかけをしました。その結果、見つからなかったため、後日改めてお詫びし、ご理解いただきました。今後の対応策の一つとして、子どもたちには、自分で支度をできるようになってほしいことや、忘れ物をしたり困ったことがあったら、必ず保育士に伝えてほしいことを話しました。	