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４月～令和４年６月

電話にて

|  |  |
| --- | --- |
| 意見・要望等の内容 | （０歳児） |
| 帰宅後、カバンを確認した際、他の子の着替え袋が入っていた。その上、連絡ノートの用紙が入っていなかった。 | |
| 相談解決の結果 |  |
| 間違えた袋をお持ちくださり、重ね重ねのお詫びをしました。間違いのないように担任間で確認し合うこと、連絡ノートの用紙は複数枚はさんでおくようにすることをお伝えし、納得いただきました。 | |

連絡ノートにて

|  |  |
| --- | --- |
| 意見・要望等の内容 | （５歳児） |
| 友だちに不適切な言葉を言われたと子どもから聞いた。家庭でも嫌なことば、人に言ってはいけない言葉の事を話したが、園でも話をしてほしい。 | |
| 相談解決の結果 |  |
| いやな思いをさせていたことをお詫びしました。子どもたちと一緒に、言葉についても行動についても、人に対して良くないことはいけないという話をしました。また、いやなことがあった時には、大人に伝えてほしいことも話し合いました。保護者の方からは、ご家庭でも同様に伝えていくというお返事を頂きました。 | |

電話にて

|  |  |
| --- | --- |
| 意見・要望等の内容 | （アイレディースクリニック院長） |
| 二日前の朝、園の駐車場に隣接するクリニックの駐車場に排便の紙おむつとふいた後のおしりふきが開いたまま投げ入れられていた。ペットボトルごみの入ったレジ袋もあった。ゴミが投げ入れられていたことはこれまでもあったが、今回はあまりにも不衛生でモラルに反する。保護者全体にきちんと伝えてほしい。 | |
| 相談解決の結果 |  |
| 園で把握できていなかったことをお詫びしました。保護者にも伝えて防止に努めることをお話ししました。その後、保護者へお願いのメールをし、早番と遅番で駐車場の目視確認を業務に加え、園長が直接院長にお詫びに伺い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 | （２歳児） |
| 服が泥まみれで染みついてしまい、つけ置きをしたり何度も洗っても取れなかった。週初めからとても大変だった。また、園庭の水が溜まったところに座るのはおしりなど黴菌が心配。 | |
| 相談解決の結果 |  |
| ご心配や大変な思いをさせてしまったことをお詫びしました。かぶれがあるときが心配なこと、みずあそびがわかっていればそれに合わせた衣服での登園ができると話していただきましたので、普段の排泄時から清潔に保つよう更に気をつけることと、汚れの目立たない服で登園するように対応していただくことでご理解いただきました。 | |

口頭にて

|  |  |
| --- | --- |
| 意見・要望等の内容 | （２歳児） |
| 相手の保護者と顔を合わせてもひとことも言及がないが、子ども同士の事故の場合、お互いに相手の子どもの名前を出して経緯などを伝えてくれているのか。 | |
| 相談解決の結果 |  |
| 不安な思いをさせてしまった事をお詫びし、経緯やその後の対応等、お互いに名前を出して説明していることをお話ししました。しかし、園での出来事を謝罪をしていただくように依頼してはいないこともお話ししました。時に、相手の保護者の方から声をかけていただけるようにも伝えることでご理解いただきました。 | |

書面にて

|  |  |
| --- | --- |
| 意見・要望等の内容 | （５歳児） |
| 友だちとの関係で、困っている様子がないかよく見ていてほしい。 | |
| 相談解決の結果 |  |
| ご心配をおかけしたことお詫びしました。園でのお子さんの様子を伝えたうえで、子ども同士の関わりに更に目を配り様子をご家庭に伝えていくこと、また、子ども同士の関わりには適切に仲立ちや指導も行っていく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） |
| 布団の防水シーツはシーツの名前と反対側につけるように重要事項説明書に示してほしい。 | |
| 相談解決の結果 |  |
| 参考にさせていただきます。 | |

電話にて

|  |  |
| --- | --- |
| 意見・要望等の内容 | （１歳児） |
| 他の子のおむつをつけていた。 | |
| 相談解決の結果 |  |
| 間違いと不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。その後、保護者の方にお会いした際、名前の声出し確認をして間違いのないように努めることをお話ししてご理解いただきました。 | |