

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 7 月～令和 4 年 9 月

電話にて

意見・要望等の内容	(1 歳児) 帰宅後、他の子のオムツをつけていたことに気付いた。相手のお宅でも困ることがあるのではないかと。
相談解決の結果	間違いをお詫びしました。その後、職員全体で声出し確認を徹底して再発の予防に努めるよう対応策を立てたことをお伝えし、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	(1 歳児) 連絡ノートに子どもの体調について家庭でも様子を見てくださいとコメントがあった。さんざん様子見して送り出している。
相談解決の結果	お迎えに見えた際、不愉快な思いをさせてしまった事をお詫びしました。保護者の気持ちを考えた言葉で記入する事、文章で伝えることが難しいと思える内容は直接お話をすることの二点を対応策としてお伝えし、ご理解いただきました。