

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 0 月～令和 4 年 1 2 月

電話にて

| | |
|--|--------|
| 意見・要望等の内容 | (3 歳児) |
| 子どもの連絡ノートが、他の子のおたより袋に入っていた。自分のおたより袋も入っていた。どうしたらよいか。 | |
| 相談解決の結果 | |
| 連絡いただいたことにお礼と、こちらで気づけなかったことのお詫びをしました。間違えた相手に連絡し、次の登園の際に戻せるように双方にお願いしました。支度の際には子どもがわかりやすいように声を掛けて間違いのないように見守る事をお伝えし、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) |
| お母さまより。職員同士が会話をしていたが、自分のことを話しているのではないかと、言いたいことがあれば直接言ってほしい。 | |
| 相談解決の結果 | |
| まずは不安にさせてしまったこととお詫びしました。子どもに必要な情報のやりとりなどはすること、保護者に話す必要のあることはきちんと直接お話しするので安心していただきたいことをお伝えしました。また、職員会議の際に、相手はどう思うかを配慮し、笑顔や会釈など安心できるような対応をすることを共通認識としました。お母さまからも、聞きたいことや伝えたいことはその場で伝えて下さるということで安心いただきました。 | |