

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 5 年 1 月～令和 5 年 3 月

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	(2歳児)
紙パンツが汚れものの袋に入っていた。	
相談解決の結果	
まずは謝罪しました。お子さんが自分で様々なことをやろうとする姿をお伝えしました。着替えや排せつの都度しっかりと見守る事と、お迎えの前には袋の中を確認することをお話しし、納得いただきました。	

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	(2歳児)
子どものおなかに傷があったが経緯が気になる。また、担任に叱られると言っている。	
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。園で傷を作ってしまったりけがをした際にはお子さん本人も保育士に伝えてくれるし、保育士も把握していればご家庭に必ずお伝えすることも説明させていただきました。園での傷を気付いていなかったら申し訳ありませんとお詫びいたしました。また、日中の生活の中では笑顔で過ごせていること、友だちとのやり取りで必要な場合や危険を伝えるときなど、きちんとお子さんに伝える場面はあることもご理解いただきました。心配事はいつでもお伝えいただきたいということお話ししました。	

連絡ノートにて

意見・要望等の内容	(2歳児)
子どもが園で楽しんでいるか心配	
相談解決の結果	
子どもさんから、担任が叱るからきらいだという話を聞き、お父様と相談してノートに書いてきてくださったとのことでした。不安な気持ちにさせてしまったこととお詫びしました。また、お子さんの姿を実際に見ていただけたら安心だと思い、保育士体験への参加をお勧めしました。保護者の方との会話も丁寧に行っていくことを職員間で共有しました。	

口頭にて

意見・要望の内容	(2歳児)
遊んでいる子の声が気になる	
相談解決の結果	
近隣にある広場の遊具で遊んでいる際、男性がやってきて、保育園に遊ぶところがあるのにここで遊ぶ必要があるのか、日中寝ている人もいるので、散歩くらいならいいが遊ぶとなると考えた方が良くはないか、と意見を頂きました。確かにそのとおりであるので、今後気を付けることとお話ししました。園全体で共有し、保育の中の散歩についてのねらいの申し合わせをしました。	

意見箱への文書にて

意見・要望の内容	(保護者)
何の説明もなく濃厚接触者の特定をやめたことに園への不信感を抱いた。定義が変わった時に、まず今後の対応について説明をしてほしかった。一峰的な定義変更に対し、園とのつながりを感じない。非常に残念。	
相談解決の結果	
保護者アンケートの集約時のことでしたので、そのフィードバックにも不信感を抱かせてしまったことに対するお詫びを載せさせていただきました。事前の説明が出来ずにおいても、事後に説明とお詫びを丁寧に行うべきでした。申し訳ありません。今後は更に丁寧に対応していきます。	