

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 4 月～令和 5 年 6 月

口頭にて

意見・要望等の内容	(5 歳児)
前日園で唇をぶつけたところが、口内炎になって腫れているので受診するというお話が母さまからありました。	
相談解決の結果	
受診の結果も伺い、深い傷ではなかったものの、前日、ぶつけた時点で担任が確認した時には傷が目視できなかったこと、その後のおやつも普段通りの様子であったことなどから、けがの程度を把握できていなかったことをお詫びしました。 子どもたちとも、体の不調や痛みは必ずすぐに大人に伝えてほしいことを確認し合いました。また、職員間では今後も園庭の全体把握につとめることをお伝えしました。	

口頭にて

意見・要望等の内容	(0 歳児)
早番保育士に子どもの排便がない事を伝え、連絡ノートにも記入しておいたが、お迎え時の保育士が便秘の把握をしていないようだった。ノートにもその件についての記載がなく、伝達できていたか心配になった。結果、夜間に泣き、時間外受診で浣腸してもらうことになってしまった。子どもの便秘をもっと気にかけてほしい。水分補給をしてほしい。	
相談解決の結果	
伝達がうまくできていなかったことをお詫びしました。園での水分補給の状況をお伝えしたうえで、職員間の伝達を丁寧に行うようにすることをお話しさせていただきました。	

電話にて

意見・要望等の内容	(1歳児)
荷物の中に他の子の帽子が入っていたが、洗った方が良いのか。	
相談解決の結果	
間違いのあったことをお詫びし、洗わずに持ってきていただくようお願いしました。間違いの相手にも入れ違いがあったことを伝え、お詫びしました。対応策として、入室時に間違いなくロッカーに入っていること、降園時にカバンの中をあけて確認することの二点をお伝えし、ご理解いただきました。	

口頭にて

意見・要望等の内容	(1歳児)
朝の担当保育士がいつもと違う保育士だった。長い休みの後で子どもが泣いていたがあまり声を掛けてもらえず心配になった。泣いて追ってくるためドアから出てしまいそうで、自分が行ってしまっても良いかわからず困った。	
相談解決の結果	
お母さまに不安を抱かせてしまったことをまずはお詫びしました。どの保育士も、保護者が安心してお子さんを預けていただけるように対応することをお伝えしました。	