

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 7 月～令和 5 年 9 月

電話にて

意見・要望等の内容	(3 歳児) プールバッグの中に他の子の肌着が入っていた
相談解決の結果	確認できていなかったことをお詫びしました。プールの着替えの際に、どの子もひとつづつ始末することを伝えて入れ間違いを防ぐようにすること、必要な場合は個別に丁寧な関わりをして、子ども自身の力もつけていくことをお伝えしました。

口頭にて

意見・要望等の内容	(1 歳児) 保育士体験で食事を見ていると、子どもの咀嚼に心配がある所に、どんどん口に入れるような介助をしていた。まだ飲み込んでいない時に口の前に食べ物を待たれたら口をあけざるを得ない状態だと思う。
相談解決の結果	ご心配をおかけしたことにお詫びするとともに、話してくださったことのお礼も伝えました。すぐに職員間でお子さんの状況を共有しなおし、援助の方法を学んで改善に向けていくようにしました。そのことをお伝えし、ご理解を求めました。

口頭・連絡ノートにて

意見・要望等の内容	(0 歳児) 他の子のおむつをつけて帰って来た
相談解決の結果	間違いをお詫びしました。また、不快な思いもさせてしまったため、今後の対策を再確認しました。おむつ替えの際は、カバーとオムツ 2 枚の名前が全て合っていることを確認してからつけることを職員間で共有したことをお伝えしました。

電話にて

意見・要望等の内容	(4歳児)
プールの件で担任が何を言いたかったのか分からず不愉快。もっとストレートにわかりやすく伝えてほしい。	
相談解決の結果	
お父様より電話がありました。昨日、子どもがプールに入れなかったが、帰りにその様子を担任にきいた母親が「何を言いたかったのか分からない」と不快感をあらわしているのので、何があったのか聞きたいとのことでした。まずはそのような気持ちにさせてしまったこととお詫びしました。担任は、お子さんがプールに入れなことを少し寂しそうにしていたので体調がよくなるとういことですぬということをお話ししたつもりだったのですが、登園してはいけなかったのかというような印象を与えたのかもしれないと考え、重ねてお詫びしました。分かりにくいときにはいつでもご指摘いただけるようお願いし、今後はわかりやすく伝えるよう努める事をお話ししました。お母様にも直接同様の話しとお詫びをしました。	

文書にて

意見・要望等の内容	(4歳児)
行事から帰って入浴の際に首元に傷があった。迎えの際には何も聞いていないが何があったのか。園の電話もつながらなかった。	
相談解決の結果	
すぐにお電話し、傷つけてしまったことをまずはお詫びしました。お子さんから、行事での調理の際に炒め油が飛んだと聞いたとのことでしたが、その時に気づいてあげられなかったこととお詫びしました。保育士は油跳ねのリスクも想定しながら調理し、子どもへの声掛けや身体の観察、チェックもすることをお伝えしました。電話については、担当者を実確におけるような方法を取ることをお伝えしました。また、子どもが自ら困りごとを伝えてくれるように日々の保育での関わりも大切にすることをお話ししました。	