

【苦情解決の手順】

1. 困ったことや、不満があったら・・・園にお知らせください。窓口は各担任及び、事務所にてお受けいたします。
直接、言いにくい場合は「連絡帳」「お電話」でもお受けいたします。※但し、記名のないものは受付いたしません。
2. 各担任及び事務所から、園長に報告します。
3. 園長より、第三者委員に内容を報告し、吟味して、指導助言をいただきます。
4. 園長と申し立て者とで、話し合いを行ない、場合によって第三者委員にも立ち会っていただき、問題解決に取り組みます。(文面でのやり取りも含む)
5. 話し合った結果の改善策を、申し立て者に報告すると共にホームページにも公表します。
※当園では、個人情報の保護規定を定め、園で知り得た個人情報は、目的外には使用しません。

【苦情解決改善策】

ケース 1

夕方の自由遊びの時間に保育者が、子どもたちに対して大きな声で怒鳴るように注意していた。
威圧的だったので、改善してほしい

⇒職員間でも情報の共有。園長・主任・担任・保護者にて話し合いの場を設け、謝罪。
後日、いつも通り笑顔かつ、書面でも共有に対する感謝と、日頃の感謝の言葉を頂く

ケース 2

保育中に本児がクラスの子に足を踏まれた。保育者へ踏まれたことを伝える。踏まれた足を見たが、赤くも何ともなっていないかった為、特に処置はせず、本児に踏んでしまった子に「踏まれて痛かった」という自分の気持ちを伝えておいでと対応。家に帰るとアザになっていたようで、泣いて「お友達に踏まれた。先生にも伝えたが、自分で話しておいで」と言われた。と母へ。連絡帳にアザになる程だったのに、何も対応がなかったことにモヤモヤしている。

⇒連絡帳でのお返事と共に、お迎え時に直接謝罪。母より、「全然大丈夫です。こちらこそすみません」と言ってもらい、笑顔で降園していった。

ケース 3

夕方の自由遊び中、本児が他児にお腹を叩かれ、「あっちへ行け」と言われるトラブルがあった。
本児が帰宅後、悲しい表情をしていたので母が話を聞き、保育者に話してないとのことだったので、電話連絡があった。母より「まだ会話が難しい部分もあるので、困っていた時などに仲立ちをしたり、気にかけてほしい」とのことであった。

⇒怪我の有無を聞き、怪我はないとのことであったので、今後、更に気を付けて様子を見ていくことを伝える。また、職員で周知し、本児が困っているときには、手を差し伸べ、仲立ちできる環境作りを行っていく。

ケース 4

前日に、本児と友だちとのトラブルにおいて、自分の感情を抑えられず《手紙をぐちゃぐちゃにしまう》その手紙を持ち帰ってきて状況の理解はできたが、他の対応があったのではないかとモヤモヤしている。

⇒口頭にて謝罪と、意見の聞き取り。お迎えの際に
・本児に対して「手紙を渡そう」と声がけが適切だったのか
・ぐちゃぐちゃのまま渡されたこと
・母の職場で、この件について話をしたら疑問点がたくさんうまれたこと

常勤、非常勤との職員間での伝達が、しっかり取れておらず、母に誤解を招く結果となってしまった。
職員間での共有をしっかり丁寧に行う。

母より「うちの子もあんなだから～」と笑っていたが、心配性の面もあるので、対応に気を付ける。