

【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。
※ただし、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

保育中、他児に顔等引っかかれてしまう。バンドエイド等、処置をし経緯の説明・謝罪。
傷が残ってしまうと、気持ち的にもモヤモヤするので、『注意して見てほしい』と申し出。
⇒職員間でも情報の共有。対象児童同士、活動グループを分かれて行う。さらにサブで保育士をつけ保育する。

ケース 2

保育活動中の体操講師が厳しい。厳しくて楽しくない。
⇒子どものペースを見ながらの対応をすることや、上達うんむんではなく体操自体を楽しんで進められる保育をすることをお伝えした。体操講師ともお話をする機会を設け、話し合い及び謝罪。

ケース 3

子どものお迎えの際、本児が座ったまま立とうとせず「ここ（腕）が痛い」と母に話す。笑顔で話している為、週末の疲れ等が出ているだけかもと保護者と保育士でやり取りし「お家でも何かあれば連絡してください」と伝え降園。1時間ほど経ち「まだ痛い」と泣いている。どういう状況だったのか詳しく教えてほしい」
⇒詳しく当時の状況を説明し、話し合い。原因の究明。脱臼の可能性があったので、保護者が対応し改善。姉も過去に5回ほど脱臼をしたことがあり、大きな衝撃などなくとも、はずれる場合があるとのこと。原因が何もなく本児が笑顔という様子を見て過信せず、細かく本児を観察し確認すれば、もっと早期に気付いてあげられたかもしれない。
謝罪と共に、再発防止・抑制で今後の注意すべき点を聞き取りした。