

平成 29 年度（平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日）

今川学園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員への寄せられた苦情状況について報告いたします。

【苦情内容】

- ① 地域の方からの停車・駐輪の仕方について 1 件
- ② 停車時の職員の対応について 1 件
- ③ 何度も噛みつかれたことへの不信感 1 件

平成 29 年度は、上記のように貴重なご意見・苦情をいただきました。

すべての苦情に対して、状況・経過を把握した上で面談を行い、謝罪をさせていただきました。

車の停車に関する苦情については、総会等保護者の方々が集まる時には、繰返して停車・駐輪の仕方についての諸注意を行い、車利用者へは個別に説明すると共に協力依頼をし、更に、地域のボランティアの方々のご協力もいただきながら今後も子どもたちの安全に努めて参ります。また、保護者へ不満が募るような対応をしてしまったことについては、謝罪させていただきました。今後は、傾聴の姿勢を大切に保護者の思いを受止めて対応していくことを職員間で再確認しあいました。

乳児クラスでの噛みつき行為が続いたことで、安心して預けられず不信感をも与えてしまったこととお詫びしました。クラスの現状・子どもの発達についてお伝えし、担任と子どもたちの関係を深められるように、また安心して預けていただけるよう最善を尽くして保育に臨んでいくために、職員間の連携・役割分担を明確にした上で保育ができるようにと管理職も保育に入り、助言・指導を行いました。今後も子どもたちにとって楽しくまた、安心して過ごせる保育所を目指して職員一丸となって取り組んで参ります。保護者の方には温かく見守っていただくようお願いしご了解いただきました。

今年度も公開希望申し込み出の苦情や第三者委員への苦情申し出等が必要な苦情報告はありませんでした。皆様から頂いたご意見・苦情を真摯に受け止め、再発防止のために職員間で情報共有しより一層、子ども達の健やかな育ちを支えていけるよう職員一同改善に努めて取組んで参りますので、引き続きご理解とご協力の程よろしくお願ひいたします。