

# 平成30年度 済美保育園苦情解決状況報告

苦情受付担当者・苦情処理責任者・第三者委員などの苦情処理体制を記載した文書を、園内掲示板に貼り、保護者の意見や要望を随時受け付け、解決することを周知しております。また、園便りで苦情解決体制についての掲示を見るよう促し、保護者への周知徹底を図りました。

苦情の内容
<p>①クラス：1歳児 ばら組 分類：職員の対応 申出人：保護者・匿名（保育課に電話にて相談） 時期：平成30年5月 苦情の内容：当園保育士より、これまで何度か土曜日の登園に対し、 子どものために家庭保育を行うよう強要された。</p> <p>②クラス：3歳児 うめ組 分類：職員の対応 申出人：保護者・母親（保育課に電話にて相談） 時期：平成31年1月 苦情の内容：子ども同士のトラブルで、当該児は相手の子の伸びた爪で顔を引っかかれ 傷ができた。保育園に安心して通わせたいとの願いにより、未然事故防止及び爪切りの徹底を要望。</p>
経過と処理
<p>①当該保護者と思われるクラス担任への事実確認、その後職員会議を行う。会議では、経過説明、土曜日の保育園利用についての正しい認識の再確認、及び保護者の立場に十分配慮した対応、報連相の徹底等、職員への注意喚起及び指導を行う。その後、苦情解決第三者委員会に報告。</p> <p>②クラス担任への事実確認、その後保護者に謝罪。職員会議では、保護者の「保育園に安心して通わせたい」との願いをしっかりと受け止め、経過説明、未然事故防止のための対応、爪切りの徹底等を話し合い、職員への注意喚起及び指導を行う。その後、苦情解決第三者委員会に報告。尚、2月の園だよりでは、爪切りの徹底を呼び掛けた。</p>