

令和6年度：苦情解決体制の取り組み

仁方こども園

- (1) 苦情解決体制等に関する規定の有無 有
- (2) 苦情解決受付担当者 主任保育教諭：田代 会梨
- (3) 苦情解決責任者 園長：花田 忠正
- (4) 第三者委員 自治会長：永島 利治
税理士：梶川 正治
- (5) 利用者等への周知 済 （施設内掲示・重要事項説明書等）

(6) 苦情処理の状況

- ①苦情受付簿の設置状況 無
- ②苦情受付簿の整備状況 有
- ③苦情受付件数等

ア、令和6年度受付件数（2件）

第三者委員が対応した苦情の有無 無

④主な苦情内容及び処理結果

ア、令和6年度（事例及び解決方法）

①祖母が園児お迎えに来られた際、本児を呼び支度するように声をかける。保育教諭は、他児の靴を履かせていた。その後ろを避けながら通る本児を祖母が見て、「うちの子は無視ですか」「今、この子は避けながら通っていました」と立腹される。主任も出て対応・謝罪する。「園長を呼んでください」と言われたので呼ぶ。園長先生が来られて、謝罪・対応し傾聴した。

●解決方法：お迎えが次々と来られるので、連携や連絡の見直しが再度必要である。

職員間での対応協議し、再度同様なことが起きないように、園長と主任保育教諭、対応者で話し合いを持ち、謝罪、今後についての対応等示す。了解していただく。第三者委員への報告は特に希望されず、解決する。

②匿名で連絡がある。「マンションに園バスを停車させている場所が邪魔です」と電話がある。

●解決方法：相手先の連絡が分からないため、園長先生が現地に行き、場所を見て対応する。職員会議等で、苦情のあったことを共有する。

⑤苦情処理結果の公表の状況

公表する。

⑥苦情処理結果の公表方法

玄関先の据え置き書類で閲覧

ワムネット等で公表

理事会、評議員会等で報告