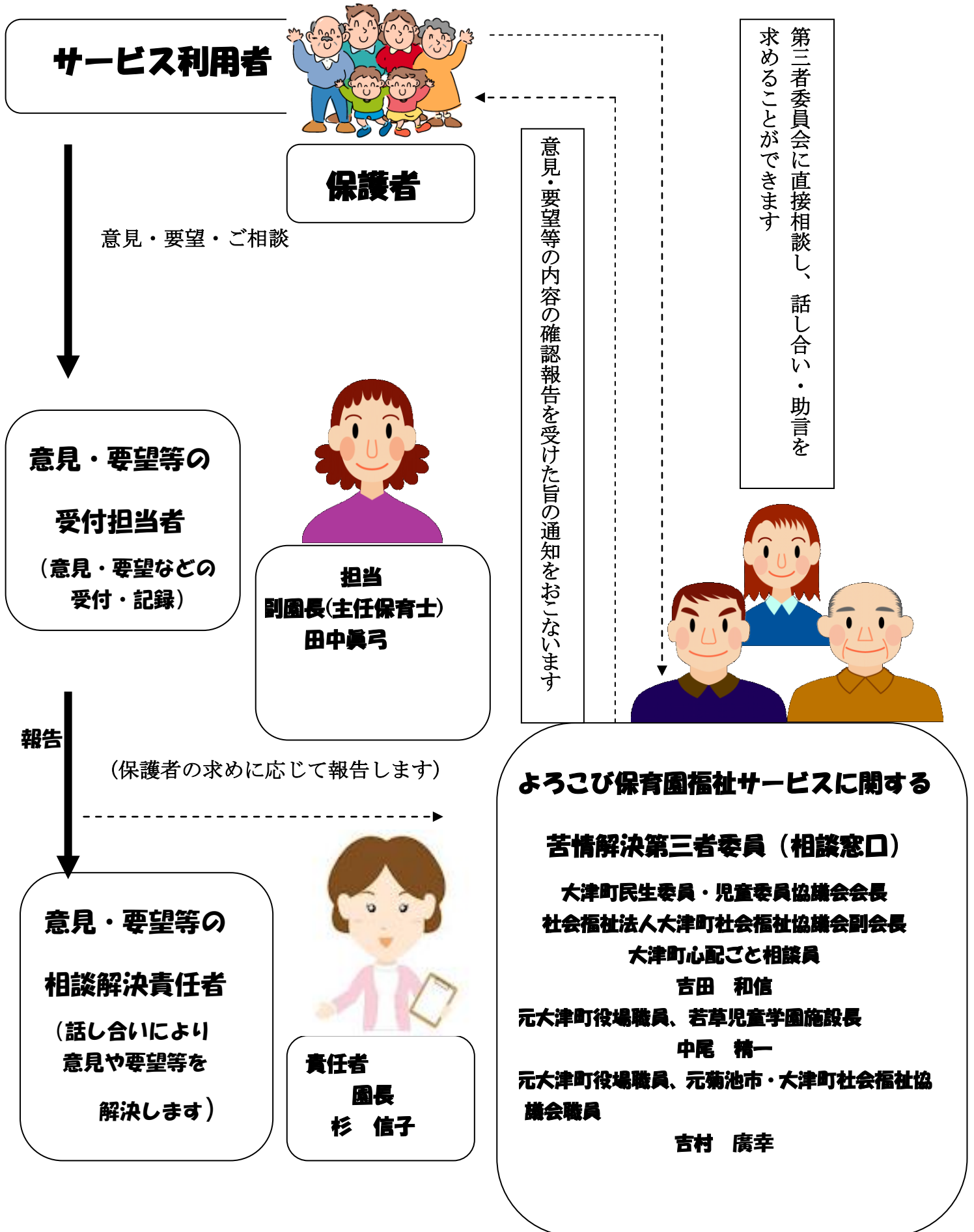


ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

よろこび保育園



平成 29 年 4 月 1 日

保護者の皆様へ

よろこび保育園園長 杉 信子

「苦情解決のための窓口等の設置」について

よろこび保育園では、保護者の皆様方からの苦情に対する申し出窓口を設け、適切に対応する仕組みを整える事になりました。

よろこび保育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を下記の通り設置し、苦情解決につとめることとしましたので、お知らせします。

記

- 1 苦情解決責任者 杉 信子 (よろこび保育園園長)
- 2 苦情受付担当者 田中眞弓 (よろこび保育園副園長)

- 3 第三者委員 吉田 和信 (大津町民生委員・児童委員、社会福祉法人大津町
社会福祉協議会副会長、大津町心配ごと相談員
学校法人中九州第三学園熊本社会福祉専門学校非常勤講師
☎096-293-2395 菊池郡大津町大津1203-4
中尾 精一 (元大津町役場職員、若草児童学園施設長)
☎096-293-6536 菊池郡大津町中島97
吉村 廣幸 (元大津町役場職員、元菊池市・大津町社会福祉協議会職員、
☎096-293-0824 菊池郡大津町室1237-5)

4 苦情の種類について

利用者の処遇内容、職員の対応、施設の管理運営に関するもの

※ 利用料が高い、大津町の福祉のあり方など施設では対応できないものは除きます。

5 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、手紙などにより苦情受付担当者（施設長）が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出る事もできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者（所属課長）と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、報告を受けた旨、苦情申し出人に連絡します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。
その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

平成28年度意見要望等の受付記録報告書

		平成28年 4月6日、4月13日、5月12日			
受付担当者		5歳児担任			
相談者	名前	保護者A	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他()	
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> 怪我・病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事				
	<input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他				
内容	①意見要望等の発生日・平成 28 年 4 月 6 日17:55頃 「着替えの組み合わせ方についてのご意見」 母親が準備していた着替えのスカートが短かったため、保育士の判断で下に体操ズボンをはかせた。 スカートが短いなら体操ズボンをはかせるのではなく、置いてある着替えの中のズボンをはかせてほしいとのご要望があった。				
	②意見要望等の発生日・平成 28 年 4 月 13 日15:45頃 「着替えの組み合わせについてのご意見」 ・母親が準備した着替えを着せたが、降園時に「着替えの組み合わせがおかしい」と納得されず担任に対してご意見があった。				
	③意見要望等の発生日・平成 28 年 5 月 12 日 16:45頃 「着替えの組み合わせと職員の対応についてのご意見」 ・着替えに入れられていたスカートが短すぎたので、置いてある着替えのズボンをはかせて帰したことに対して、園長に電話で「スカートはだめなのか、ちびつても洗ってもらえないのか」等のご意見ご要望があった。				
	問題の明確化 ・母親が準備していた着替えではなかったり、保育士の配慮が足りないことへの不信感が重なっていた。 母親も家庭の悩み等もいろいろ抱えており、気持ちの浮き沈みが激しい時があった。				
	職員周知 平成28年4月7日(木)、4月14日(木)、5月13日(金) <u>朝礼</u> ・ <u>回覧</u> ・ <u>職員会議</u> ・その他()				
	原因・対応・改善に向けて ・個別に配慮が必要な園児の為、担任でも連携を取り合い着替えの際には傍につき見守っていたが状況によって担任の判断で着替えの組み合わせを選んでしまったことが、母親の思いとは違うこともあり信頼関係がうまく築けていなかったのではないと思われる。 ・母親から「置き着替えに入れている物を着させてもらってもいいです」と4/6に言われたので着替え袋に入っている着替えをきせるよう確認し合ったが、場合によっては着替えの組み合わせを変えてもよいかも再度確認し、母親がどのようにしてほしいのかを最優先に考え対応していくようにする。 しかし、短いスカートは座るとパンツは見えてしまうため、修学に向けての話をしながら、小学生女子の衣服の様子を伝え見えない工夫を一緒に考えていく				
保護者対応 ・母親の準備していた着替えではなく、保育士の判断で違った服装をさせたことについては理由を丁寧に説明しながら謝罪し、今後は母親の準備した着替えをきせるように気を付けていくことを園長、担任と保護者双方で確認し、納得していただいた。 ・母親の気持ちに寄り添う姿勢を引き続き行い、信頼関係を築いていけるようなコミュニケーションの取り方について、担任同士、職員間で話し合う。また面談の日程を決め園長を交え母親の思いを改めてゆっくり聞ける時間を設けるようにした。					
相談者への確認事項	第三者委員への報告		要・ <input checked="" type="checkbox"/>	年 月 日	
	話し合いへの第三者委員の助言・立会い		要・ <input checked="" type="checkbox"/>	年 月 日	