

様式 3

## 福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

平成 26 年 3 月 31 日

第三者委員（相談・苦情受付申出人）様

相談・苦情解決責任者 堂園文子

平成 25 年 4 月～26 年 3 月付の 相談・苦情については下記の通り処理いたしましたので、報告いたします。

### 記

相談・苦情内容	処理結果
1. 子どもが園庭で毛虫に刺された。駆除を徹底して欲しい。(5月29日受付)	1. 園庭の木々を確認する。毛虫の発生を確認したら駆除することをご説明する。(5月29日解決)
2. 近所の男性より匿名にて「子どもがよく一人で歩いていて危ない。ガードマンを置くなどしないのか」と電話がある。(6月28日受付)	2. 電話を受けた職員が謝罪する。対策として、保護者に注意を促す、注意喚起の看板を作成する、などをとることを職員会で確認(7月1日解決)
3. プール遊び用の帽子を園で洗濯時に誤って排水溝に流してしまう。担任から謝罪し、代わりの物を購入してお返ししたが、ブランド品だったということで同じものを返してほしいとの相談がある。(7月12日受付)	3. ブランド品だったことに気付かなかったことを謝罪し、後日同じものをお返しする。(7月中旬解決)
4. 「1歳児クラスで首の後ろ下あたりをかまれた。噛みつきは発達段階上お互い様だとは理解しているつもりだが少しでも場所がずれていたらと思うと心配だ。注意してみてほしい」とお手紙を頂く。(7月31日受付)	4. 担任・主任と保護者とでお話をする。今後も注意して保育をしていく旨お伝えするとご理解いただけた。(7月31日解決)

5. 「誕生会のブログに孫の写真がない」と園児の祖母・母より連絡ノート及び登園時にご指摘がある。(12月11日受付)

9. 次女のクラスで担任と子供の体調について話をしたのち、長女のクラスにいくと長女は延長保育対象者としておやつを食べていた。延長保育開始より前に園に迎えに来ていたのに、妹がいないことに疑問を持たず長女だけ延長保育扱いにするのは、注意不足ではないか。(1月8日)

5. その場で謝罪し、すぐにブログを更新する。祖母より「ブログを確認しました。すぐに対応してくださいありがとうございます」と電話がある。

(12月11日解決)

9. 担任が延長保育担当者と事実関係を確認する。保護者が長女のお迎えに来たのは、延長保育開始の18時を過ぎていた。1月のことで18時には外も暗く、お迎えの保護者の判別もつきにくかった。18時前後が最も降園で混雑する時間であるが、姉妹児の妹が延長保育の部屋にいないことに気付かなかったことを謝罪する。

このようなことを防ぐため、今後は、17時50分には延長保育の部屋に移動し、18時になった時点で延長保育対象として数を数えることを、全家庭に園だよりなどを通じてお知らせする。(1月中旬解決)

以上