

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

平成 29 年 8 月

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 28 年 4 月～29 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
<p>① 保護者よりお手紙をいただく。「こどもが園で使用するエプロンに書いてある名前が判読しづらいのであろうが、エプロンに直接“名前を大きく書いてください”と書いたガムテープが張ってあった。口頭で伝える機会もあったのに、一方的なやり方が不快だ。園内研修で何を学んでいるのか？」</p>	<p>① 担任よりお詫びの後、園長・主任で保護者との話し合いを行う。もっとコミュニケーションを取ってほしいという本音を受け取る。保護者の本当の願いを受け取り、積極的にコミュニケーションをとることを園全体で共有した。（第三者委員への報告否）</p>
<p>② 近隣住民より吉野支所へ苦情。裏の駐車場出入りの際に保護者の車が多く住民が県道に出るのに不便だ。</p>	<p>② 吉野支所担当者と面談。これまでも保護者へメールや園のしおりなどで注意を呼び掛けていること、市・県・警察に信号機設置や駐停車禁止などの対策を相談してきているがいずれも難しいと言われたことを説明。市道・県道の出入りについて早朝保育の時間帯に職員配置も難しいことも説明。支所担当者も理解をしてくださる。近隣住民に園での対応がわかるように外に向けて掲示をとの指示があったため同日対応。（第三者委員の報告否）</p>
<p>③ 3 歳児保護者より「このごろパンツを汚して帰ってくる。こどもの話では給食の時にいきたいと思ってもトイレに行かせてもらえないとの</p>	<p>③ 保護者とお話する機会を設け、給食時もトイレに行っていることやパンツに便を漏らしたのではなくついた汚れを洗った状態だったこと</p>

ことだが、その対応はあり得ないのではない  
か？」と相談がある。

など状況を説明する。家庭でも食事中頻繁にト  
イレに行くとのことであり、保育園でも同じよ  
うに対応する。(第三者委委員の報告否)

以上