

様式 3

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

令和 1 年 1 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 30 年 4 月～平成 31 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 園でシャワーを浴びた後に体をふくタオルを子供に持たせるのを忘れた。子供が園のタオルを借りて帰ってきたが、「足ふき用」と書いてあるタオルだった。子供が自分でタオルを取ったようだが、足ふきタオルで全身を拭かれたかと思うと良い気持ちはしない。タオルを持たせなかった親にも落ち度はあるが、保育士の確認不足ではないか。（連絡ノートにて、7 月 13 日受付）	① ご指摘をいただいた当日の降園の際に保護者に配慮に欠けていた点を謝罪する。園の対応として、見た目だけでは判別がつきにくい既存のタオルをすべて廃棄し、シャワー用のタオルと足ふき用のタオルと色分けすることをご説明し、その後実施済み。当該保護者にもご理解をいただく。（7 月 13 日謝罪、7 月 15 日解決）

以上