

苦情解決について

1 目的

(1) 当園では社会福祉法第 82 条の規定により、当園の提供する福祉サービスについて、保護者及び、その家族等からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

(2) 当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とおり設置し、苦情解決に努めています。

2 苦情解決のための仕組みについて

(1) 苦情解決のための園内体制について

当園に関する苦情を解決するため、園長がその責任者、主任保育士が受付担当者となっています。

- ・ 苦情解決責任者 園長 日暮裕子
- ・ 苦情受付担当者 主任保育士 榎丸啓子

(2) 苦情解決のための第三者委員について

当園に相談しても納得のいかない返事、解決しそうな時は、第三者委員へ相談することができます。

3 苦情解決のながれについて

(1) 苦情等の相談、受付

苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情解決のための話し合い

苦情責任者は、苦情申出人と話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会人を求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。

1 第三者委員による苦情の内容の確認

2 第三者委員による苦情解決案の調節、助言

八景台保育園

- ・ 令和 7 年度 苦情解決結果報告

(対象期間：令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日)

- ・ 事案の発生状況：今年度、当園に寄せられた苦情は 1 件 でした。

お申し出の要旨

園における児童への指導方法（安全確保を目的とした行動の制止や、ルールの徹底、言葉がけなど）について、保護者の方より「子どもが一方的な圧力を感じているのではないか。子どもの気持ちにもう少し寄り添った関わりをしてほしい」とのご指摘ならびにご要望をいただきました。

園の対応および解決内容

保護者の方と面談を実施し、ご家庭のお考えやご不安な思いを真摯に伺いました。

園からは、集団生活における重大事故や他害を防ぐための「安全管理上のルール」として必要な指導であった旨をご説明し、ご理解をいただきました。

その上で、安全を確保するという大前提は変えずに、児童の自尊心を傷つけないための「声かけのタイミング」や「ルールの伝え方（一時停止の促しや、気持ちの切り替えのサポート等）」について、よりお子様が納得しやすい方法へ指導手順を見直していきます。

今後の取り組み

職員間で改めて「安全の確保」と「子どもの気持ちへの寄り添い」の両立について協議を行いました。今後ともご家庭との連携を密にし、すべての子どもたちが安心・安全に過ごせる環境づくりと、適切な発達支援に努めてまいります。

たんぽぽルーム

- ・ 令和 7 年度 苦情解決結果報告

(対象期間：令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日)

- ・ 事案の発生状況：今年度、当園に寄せられた苦情は 0 件 でした。

よつ葉ルーム

- ・ 令和 7 年度 苦情解決結果報告

(対象期間：令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日)

- ・ 事案の発生状況：今年度、当園に寄せられた苦情は 0 件 でした。