

保護者各位

認定こども園すみれ保育園

## 苦情解決について

2000（平成12）年に制定された社会福祉法により、すべての社会福祉施設に対し、苦情解決に取り組む事が義務づけられました。本園でも提示された苦情内容や経過を報告（開示）する事により、保護者の立場になって受け止め、一つ一つ苦情内容、ご意見について原因と対策を検討し、保育内容を継続的に点検し、見直す機会としていきたいと思っております。

以下に平成26年度の苦情及びご意見の内容と経過について報告します。

### （1）◎保護者の方より

子どもが「誰も遊んでくれない」と言うことが多く、同学年の友だちから仲間外れにされているのではないかと。いじめではないか、職員の対応は適切なのかという申し出がありました。

#### \* 苦情に対して

担当保育者が保護者の方と話し合いました。園での具体的な友だちとのかかわり方を伝え、保育者とも信頼関係を再構築し、友だちとの橋渡しを心がけていくということで納得して頂きました。

今後、保育園での様子をわかりやすく伝えていながら、安心して保育園に送り出せるように努力していきたいと思っております。

### （2）◎保護者の方より

行事前、園において怪我が続く。以前にも行事の前に怪我をしたことがあった。また、行事のビデオに友だちに手を出されている場面が映っていた。保育者に、気がついて止めてほしい。行事前であろうが子どもをしっかりと見てほしい。子どもが友だちに手を出されていたら気がついて止めてほしい。普段からしっかりと子どもを見ていれば、怪我也防げたのではないかと申し出がありました。

#### \* 苦情に対して

保護者の方に対し、保育園の配慮不足だったことを詫言いました。今回のことに限らず度重なったことへの苦情だったので、日頃の保育を反省するとともに、職員ひとりひとりが子どもの視点に立って対応することの大切さを再認識し、配慮不足の点は園長が職員に指導することで納得して頂きました。

今後…保護者の声を聴き、取り組むべき課題を明確化し、保育・教育の質の向上に努めていきたいと思っております。併せて保護者との双方向の対話を心がけ、より効果的な連携を行ってきたいと思っております。ご協力ありがとうございました。