苦情解決の報告

１、苦情申出日　　２０１９年４月２７日（土）午前８時１５分

２、苦情申出者　　利用者（保護者）

３、苦情受付者　　苦情解決第三者委員　倉田勝雄　当法人監事

４、苦情申出方法　電話にて

５、苦情内容　　「大型連休中の一時保育について」

　　　①　2019.4.3付「大型連休中の一時保育について」の説明文書が配付されていない。

　　　②　よって、大型連休中の一時保育の申し込みができなかった。

　　　③　現場職員間の連携ができていない。大型連休中の申し込みが正確に伝わっていなか

　　　　　った。

　　　④　対応は、言葉の表現を含め、柔軟で親切な対応を求めたい。

６、苦情受付報告　２０１９年４月２７日（土）午前8時３０分　第三者委員　倉田監事より

保護者から苦情申出の電話があった旨の電話連絡あり。

７、苦情受付確認　２０１９年４月２７日（土）午前９時３０分　東向寺保育園事務室にて

　　　同席者：苦情解決第三者委員２名（倉田・丸井監事）、苦情解決受付担当（主任保育士本田）園長、副園長

８、苦情解決のための話し合い

　　　第１回目　２０１９年４月２７日（土）午後１２時１０分　東向寺境内にて

　　　　　　　　　利用者希望により利用者と第三者委員２名

　　　第２回目　２０１９年４月２７日（土）午後１２時３０分　東向寺保育園事務室にて

　　　　　　　　　第三者委員２名、苦情受付担当者、園長、副園長

　　　第３回目　２０１９年５月７日（火）午前８時１０分　東向寺保育園にて

　　　　　　　　　園長、副園長、主任保育士は、利用者に謝罪

９、話し合い結果

　　　①　職員間の連携を密にし、結果は必ず園長･副園長･主任保育士と担当者に報告をする。

　　　②　配付物を利用者に渡す際は、必ず担任より言葉を添え互いに確認をする。

　　　③　クラス入り口にその都度、配付物を提示する。

　　　④　提出物は、必ず全員が出されるまでリストを作成し確認をする。

１０、解決結果の報告・公表

　　　職員会議、理事会、評議員会、６月の園だより、当園ホームページ、天草市